

Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Indonesia: Literatur Review

Irfan Ilmi, Farhana Farhana, Putri Dewi Larasati, Muhammad Haidar, Mohammad Ridwan

Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Bhakti Asih. Jl. Raden Fatah No.62, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.
Email : kairfanilmi@gmail.com

Abstrak – Pelayanan keperawatan merupakan penampilan/kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta dipihak lain dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan, sedangkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan keperawatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Tujuan penelitian ini adalah menggali tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap di sebuah rumah sakit di Indonesia. Metode yang digunakan dalam jenis penelitian ini adalah literatur *review*, dengan menganalisis pada jurnal, dan tesis yang berkaitan dengan pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil artikel literatur *review* ini adalah dari 11 artikel atau jurnal dan 1 tesis yang dianalisis, terdapat beberapa indikator pelayanan keperawatan yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Indonesia.

Kata kunci: Pelayanan, Keperawatan, Rawat Inap, Kepuasan Pasien.

Abstract - Nursing service is an appearance/performance that points to the level of perfection of nursing services that on the one hand can cause satisfaction in each patient in accordance with the average satisfaction level of the population and on the other hand and the procedure for its implementation in accordance with the standards of the professional code of ethics that have been established, while patient satisfaction is a level of feelings that arise as a result of the performance of nursing services obtained after the patient compares it with what he expected. The purpose of this study was to explore the level of patient satisfaction with nursing services in the inpatient unit at a hospital in Indonesia. The method used in this type of research is literature review, by analyzing journals, and theses related to services with patient satisfaction. The results of this literature review article are from 11 articles or journals and 1 thesis analyzed, there are several indicators of nursing services related to inpatient satisfaction in Indonesian hospitals.

Keywords: Service, Nursing, Hospitalization, Patient Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di rumah sakit secara umum termasuk pelayanan jasa, dimana jasa menitikberatkan pada kinerja pemberi pelayanan (Syairaji et al, 2017) Pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan perseorangan atau pelayanan kesehatan masyarakat, yang meliputi pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif bertujuan untuk memberikan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya yang diselenggarakan secara bertanggung jawab, aman, berkualitas, serta merata, dan non diskriminatif. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien yang memerlukan observasi, diagnosis, terapi atau rehabilitasi yang perlu menginap dan menggunakan tempat tidur serta mendapatkan makanan dan pelayanan perawatan terus menerus. Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi hal ini berhubungan dengan hidup mati seseorang. Di dalam lingkungan yang semakin penuh dengan persaingan, rumah sakit mesti semakin sadar tentang perlunya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya (Hardiansyah, 2011).

Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, berkualitas tinggi, kepada mereka yang membutuhkan dengan sumber daya yang memadai (WHO, 2014). Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. 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).

Kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur untuk menilai layanan profesional dari suatu rumah sakit yang sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan suatu rumah sakit. Ada 4 aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator penilaian pelayanan suatu rumah sakit yaitu, penampilan keprofesionalan, efisiensi penyelenggaraan mutu pelayanan rumah sakit, efisiensi penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan kenyamanan pasien, aspek kepuasan yang dilayani (Satrianegara, 2014). Pasien baru akan merasa puas bila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, sebaliknya bila ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul bila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan.

2. DATA DAN METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah *literature review*. Dengan melakukan analisis pada artikel, skripsi yang disusun secara sistematis dengan mengumpulkan penelitian terdahulu. Strategi penelusuran yang digunakan pada penelitian menggunakan *database* yang berkaitan dengan topik dan materi penelitian. Artikel jurnal yang digunakan pada *literature review* ini adalah yang didapatkan pada situs Mendeley dan Google Scholar, dengan menggunakan kata kunci yaitu pelayanan, keperawatan, kepuasan pasien, dan rawat inap. Dengan kriteria sumber literatur mempunyai populasi penelitian yaitu pasien ruang rawat inap, tahun publikasi yang diambil yaitu 14 tahun terakhir antara tahun 2009 sampai dengan 2023, teks lengkap dengan metode penelitian yang tidak terbatas dengan metode apa pun. Setelah dilakukan proses skrining menyeluruh teks lengkap berdasarkan kesesuaian dengan topik dan kata kunci, peneliti mengambil 10 jurnal atau artikel, 1 skripsi, dan 1 tesis penelitian yang dianggap relevan serta sesuai dengan apa yang akan dibahas.

Tabel 1. Daftar Penulisan yang Serupa dalam Beberapa Tahun Terakhir

Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Referensi / Penulis
Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap	Mengaitkan kepuasan pasien	Metode penelitian merupakan penelitian	Hasil dari penelitian	Omy Oini, dkk.

<p>Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap</p>	<p>terhadap pelayanan keperawatan di unit rawat inap di sebuah rumah sakit swasta di wilayah Jakarta Barat. Aspek yang dikaji meliputi aspek <i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>assurance</i>, dan <i>empathy</i>.</p>	<p>deskriptif kuantitatif dengan responden penelitian 135 pasien rawat inap yang diperoleh dengan teknik menggunakan <i>purposive sampling</i>.</p>	<p>menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada dimensi <i>tangible</i> adalah 39.3%, <i>reliability</i> 57.8%, <i>responsiveness</i> 54.8%, <i>assurance</i> 56.3%, <i>empathy</i> 64.4%.</p>	
<p>Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Stella Maris Medan.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Stella Maris Medan.</p>	<p>Penelitian adalah studi analitik dengan metode <i>cross-sectional</i>. Populasi dalam penelitian adalah seluruhnya pasien rawat inap di RSIA Stella Maris Medan berdasarkan kunjungan dari rata-rata per bulan 865 orang.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan mayoritas mutu pelayanan keperawatan baik, kepuasan pasien; puas dan hasil kedua variabel $p.value = 0.008 (< 0.05)$, artinya ada hubungan antara kedua variabel mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.</p>	<p>Hetti Marlina, dkk.</p>
<p>Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah</p>	<p>Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.</p>	<p>Desain penelitian yang digunakan adalah survei analitik dengan pendekatan <i>cross-sectional</i>. Jumlah sampel yang ditemukan 72 responden.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan $p-Value$ 0,000. Berdasarkan penelitian ini disimpulkan semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya.</p>	<p>Junita Butar-butur, dkk.</p>

Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan	Mengetahui hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.	Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan analitik korelasi dan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Populasi dalam penelitian ini semua pasien Di Ruang Rawat Inap yang sedang menjalani perawatan yang berjumlah 100 orang dan pengambilan sampel menggunakan metode <i>purposive sampling</i> sehingga diambil sebanyak 80 responden. Pengambilan data penelitian menggunakan kuesioner.	Hasil penelitian ini berdasarkan analisa statistik uji dengan <i>chi square</i> menunjukkan bahwa hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan dengan nilai probabilitas ($p = 0,000$). sehingga hasilnya ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan.	Ira Faridasari, dkk.
Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor	Mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor.	Rancangan penelitian menggunakan pendekatan deskriptif analitik <i>cross-sectional</i> dengan uji korelasi Pearson <i>chi square</i> .	Hasil survei tingkat kepuasan masyarakat pada instalasi ruang inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor, telah mencapai nilai standar minimum mutu pelayanan kesehatan yakni 96,6% tetapi progresnya cenderung statis.	Marlindawati, dkk.
Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan Keperawatan	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 <i>cross-sectional</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap ($p \text{ value} = 0,001$).	Olga Jadhha Casmira, dkk.
Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP Dr.	Mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien	Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat (uji <i>Chi-Square</i>) dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 96,6%, ini berarti bahwa	Nurhasma, dkk.

Tadjuddin Chalid Makassar	rawat inap di rumah sakit.	multivariat (uji Regresi Logistik).	tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia sudah baik karena sudah memenuhi standar kepuasan pelanggan yang ditetapkan oleh Kemenkes RI (>90%).	
Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan	mengetahui kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan berdasarkan harapan dan persepsi pasien.	Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik, dilakukan di RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada 6 ruangan rawat inap yaitu ruangan Bedah, Internet, Paviliun Khusus, VIP, Ar Raudhah, Multazam. Penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai Juni 2016 dengan sampel 92 responden.	Menunjukkan pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan pada dimensi <i>reliability</i> , <i>assurance</i> dan <i>empaty</i> , dan tidak puas pada dimensi <i>tangible</i> dan <i>responsiveness</i> .	Vera Sesrianty, dkk.
Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirsud Bangkinang Kota Tahun 2019	Menganalisis hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap	Desain penelitian ini adalah survei analitik. Populasi pada penelitian ini semua pasien berobat dirawat inap di RSUD Bangkinang Kota tahun 2016.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan nilai $p = 0,001$ dengan kepuasan pasien rawat inap.	Nany Librianty.
Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang	Mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tugurejo.	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif-kualitatif, dimana metode kuantitatif yang digunakan adalah non eksperimental, dengan pendekatan <i>Cross-sectional</i> atau studi belah lintang, yaitu variabel penelitian diukur atau dikumpulkan dalam satu waktu, artinya mengadakan pengamatan hanya	Hasil penelitian menyebutkan bahwa lebih dari separuh responden (53,3%) merasa puas terhadap pelayanan pasien, namun masih terdapat 46,7% responden yang belum puas dengan pelayanan pasien. Hal-hal yang menyangkut kepuasan atas	Wike Diah Anjaryani.

		sekali terhadap beberapa variabel dalam waktu bersamaan. Sedangkan untuk penelitian kualitatif pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara mendalam (<i>indepth interview</i>).	pemenuhan kebutuhan seseorang relatif sifatnya	
Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna RSUD Noongan	Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang Interna RSUD Noongan.	Penelitian ini dilaksanakan dengan metode <i>cross sectional</i> , pemilihan sampel dengan <i>purposive sampling</i> .	Hasil penelitian didapatkan bahwa responden dengan hasil tertinggi adalah pasien berjenis kelamin perempuan (53%), umur > 40 tahun (73%), lama perawatan 2-6 hari (78%), dan sebagian besar responden puas terhadap pelayanan keperawatan (73%)	Merryani E. Oroh, dkk.
Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal	Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain <i>cross sectional</i> . Pengambilan sampel dengan teknik <i>purposive sampling</i> , didapatkan 98 pasien.	Hasil uji statistik <i>Pearson Product Moment</i> terlihat bahwa ada hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal dengan keceratan hubungan kuat dibuktikan dengan <i>p-value</i> =0,000 dan <i>r</i> =0,592.	Ratnasari.

3. HASIL PENELITIAN

Tabel 2. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat

Dimensi	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<i>Tangible</i>		
Puas	53	39.3
Tidak Puas	82	60.7
<i>Reliability</i>		
Puas	78	57.8
Tidak Puas	57	42.2
<i>Responsiveness</i>		
Puas	74	54.8
Tidak Puas	61	45.2
<i>Assurance</i>		
Puas	76	56.3
Tidak Puas	59	43.7
<i>Empathy</i>		
Puas	87	64.4
Tidak Puas	48	35.6

Dari Tabel 2 di atas distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan rawat inap pada dimensi *reliability* sebesar sebesar 57.8%, sebanyak 54.8% responden pada dimensi *responsiveness*, sebesar 56.3% responden *assurance*, dan sebesar 64.4% responden pada dimensi *empathy*. Namun, pada dimensi *tangible* pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap yaitu sebesar 60.7%. Secara umum tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi adalah 54.52%, berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap di rumah sakit swasta di Jakarta Barat.

Tabel 3. Hasil penelitian mutu pelayanan keperawatan di RSIA Stella Maris Medan

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Baik	40	80,0
2	Kurang Puas	10	20,0
Total		50	100

Hasil penelitian pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa pasien mayoritas puas 40 orang (80%), kurang puas 10 orang (20.%).

Tabel 4. Hasil Penelitian Tentang Aspek-Aspek Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah (N=72)

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Mutu Pelayanan Keperawatan	Baik	44	61.1
	Kurang	24	38.9
Tingkat Kepuasan Pasien	Puas	48	66.7
	Tidak Puas	24	33.3
Uji Statistik	Nilai p (p-value)	0,000	p < 0,05

Sumber: Data Primer, Januari-Juni 2015

Hasil penelitian Tabel 4, menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan hasil uji statistik $p=0,000$ ($p < 0,05$). H_0 gagal di tolak ($p \text{ value} < \alpha$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

Tabel 5. Hubungan Caring Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap

Caring	Kepuasan								P Value
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Total		
	F	%	F	%	F	%	F	%	
Caring	3	10,9	45	40,2	19	15,9	67	100	0,000
Tidak Caring	10	2,1	3	7,8	0	3,1	13	100	
	13	16,2	48	60	19	23,8	80	100	

Hasil penelitian Tabel 5, menunjukkan dari uji statistik dengan Chi Kuadrat didapatkan menunjukkan hasil dimana didapat nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis nul (H_0) ditolak atau menunjukkan ada hubungan caring dengan tingkat kepuasan dalam pelayanan keperawatan di ruang rawat inap.

Tabel 6. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		P Value	OR (95%) CI
	Kurang Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang Baik	8	15,4	11	21,1	19	36,5	0,019	52,733
Baik	4	7,7	29	55,8	33	63,5		

Hasil tabulasi silang dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada tabel 6 menunjukkan bahwa untuk variabel mutu pelayanan, sebagian besar responden menyatakan baik yakni sebanyak 33 orang (63,5%), dan sebagian kecil dari responden menyatakan kurang baik yakni sebanyak 19 orang (36,5%). Pada variabel tingkat kepuasan pasien rawat inap, sebagian besar dari responden yakni 40 orang (76,9%) merasa puas terhadap mutu pelayanan keperawatan dan sebagian kecil dari responden yakni 12 orang (23,1%) merasa kurang puas. Berdasarkan hasil analisis korelasi Pearson *chi-square*, diperoleh nilai $p = 0,019 < \alpha 0,05$ yang berarti H_0 ditolak, menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD. dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. Nilai OR sebesar 52,733.

Hasil penelitian di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda 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%).

Tabel 7. Hubungan Pelayanan RS dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola RSUP Dr Tajuddin Chalid Makassar

Pelayanan RS	Kepuasan Pasien				Total		P
	Puas		Tidak puas		f	%	
	f	%	f	%			
Cukup	54	90,0	3	5,0	57	95,0	0,00
Kurang	0	0,0	3	5,0	3	5,0	
Jumlah	54	90,0	6	10,0	60	100,0	

(Sumber : Data Primer, 2021)

Berdasarkan Tabel 7, didapatkan data bahwa dalam pelayanan rumah sakit umumnya responden yang menyatakan pelayanan Rumah Sakit cukup juga menyatakan puas (90%) dan ada juga yang menyatakan pelayanan cukup tetapi tidak puas (5%). Yang menyatakan pelayanan kurang juga tidak puas (5%). Setelah dianalisis dengan menggunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai hitung $p = 0,00$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ artinya ada hubungan antara pelayanan RS dengan kepuasan pasien.

Tabel 8. Analisis Gap antara Harapan dan Persepsi Responden berhubungan dengan Dimensi Mutu Pelayanan RS Islam Ibnu Sina Bukittinggi

No.	Mutu Pelayanan (Servqual)	Harapan Mean	Persepsi Mean	GAP	Makna
1	Kenyataan (<i>Tangibles</i>)	3,88	3,64	-0,24	Tidak Puas
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3,58	3,75	0,17	Puas
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,76	3,59	-0,17	Tidak Puas
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,77	3,97	0,2	Puas
5	Empati (<i>Empathy</i>)	3,88	4,07	0,19	Puas

Tabel 9. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bangkinang Kota Tahun 2016

Mutu Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		P Value	OR (95%) CI
	Kurang Puas		Puas		n	%		
	n	%	n	%				
Kurang Baik	40	74,1	14	25,9	52	100	0,001	4.035(1.69-9.625)
Baik	17	41,5	24	58,5	41	100		
Total	57	60	38	40	95	100		

Sumber : Penyebaran Kuesioner 2016

Berdasarkan Tabel 9, 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%).

Tabel 10. Distribusi Persentase Jawaban Responden Berdasarkan Item Kepuasan Total RSUD Tugurejo Semarang

Aspek-Aspek Kepuasan	Puas	Tidak Puas
Aspek penampilan fisik	80.7	19.8
Aspek pelayanan yang akurat	70.0	30.,0

Aspek daya tanggap	75.7	24.3
Aspek Jaminan	69.4	30.6
Aspek Empati	88.1	11.9

Tabel 11. Distribusi Kepuasan Pasien RSUD NOONGAN

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Presentase (%)
1	Puas	73	73,0
2	Cukup Puas	27	27,0
Total		100	100

Sumber: Data Primer 2014

Tabel 12. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. H Soewondo Kental Bulan Mei 2017 (N=98)

Variabel	R	p-Value
Kualitas pelayanan keperawatan	0,592	0,000
Kepuasan Pasien	0,592	0,000

Berdasarkan tabel diatas hasil uji kolerasi *Person Product Moment* menunjukkan ($p=0,000$) $< (a=0,05)$. Maka H_a diterima, sedangkan H_o ditolak.

4. PEMBAHASAN

Pada Tabel 2, kepuasan ini dapat dilihat dari aspek-aspek yang dilakukan oleh perawat dalam penelitian ini, antara lain dari perilaku memperkenalkan diri dan memberikan salam saat bertemu dengan pasien, segera melakukan tindakan dan menawarkan bantuan lainnya kepada pasien, tetapi perawat masih belum cepat datang saat pasien memencet bel. Dengan respons yang cepat pasien dapat merasa bahwa pasien diperhatikan, mengenai lamanya respons perawat terhadap bel, perawat dapat lebih mengefektifkan fasilitas interkom(peralatan komunikasi internal) yang telah tersedia. Dalam penelitian ini ditemukan juga bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap di rumah sakit ini, khususnya pada dimensi *tangibility*. Hal ini disebabkan oleh banyaknya keluhan pasien mengenai perawat yang tidak menggunakan jam tangan saat menghitung tetesan infus, tidak tersedianya kotak saran kamar perawatan, dan tidak menggunakan stetoskop saat pengukuran tanda-tanda vital (TTV).

Hasil penelitian pada Tabel 3, menunjukkan bahwa pasien mayoritas puas pada kualitas pelayanan sebanyak 40 orang (80%), kurang puas 10 orang (20.%), penelitian ini sejalan dengan Fadilah dan Yusianto (2017) yang menyatakan kepuasan pasien kategori puas 41 orang (55,4%), tetapi tidak sejalan dengan Arafah (2014) yang menyatakan pasien tidak puas sebanyak (42,9%) dan penelitian Ayu (2016) pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak (54.9%). Penelitian Luan et al (2018) di ruang rawat inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto menyatakan pasien cukup puas (39,4%). Hasil penelitian menunjukkan dari 50 orang pasien, 40 orang (80%) menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, dan sebanyak 10 orang (20%) merasa kurang puas. Faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien beberapa diantaranya adalah tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien. Dari hasil penelitian untuk tingkat pendidikan, paling banyak.

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 4, ditemukan bahwa sebagian besar pasien rawat inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah merasakan kepuasan dalam kategori sedang atas mutu pelayanan keperawatan yang mereka terima. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang diterima atau dirasakan oleh pasien rawat inap RSUD Pandan masih belum sempurna. Hal ini dikarenakan pasien belum merasakan kepuasan yang tinggi atas mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan pasien pada aspek keandalan didapat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap aspek keandalan adalah dikategorikan sedang. Penilaian yang dilakukan pada penelitian ini meliputi kemampuan perawat melakukan tindakan keperawatan, tidak ada infeksi dalam pemasangan infus, memberikan tindakan medis secara cepat.

Pada Tabel 5, berdasarkan hasil dari uji statistik dengan Khi Kuadrat didapatkan menunjukkan hasil dimana didapat nilai $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hal ini menyimpulkan bahwa hipotesis nul (H_0) ditolak atau menunjukkan ada Hubungan Caring Dengan Tingkat Kepuasan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap. Berdasarkan uji *Chi Square*, didapatkan nilai $p\ value = 0,001$. Hasil $p\ value < 0,05$ (Sig. 95%) maka H_0 ditolak sehingga H_a diterima, sehingga ada hubungan antara perilaku caring perawat dengan kepuasan pasien rawat inap dari hasil analisis didapatkan juga nilai OR sebesar 7,609 yang artinya perawat yang berperilaku caring akan menimbulkan kepuasan pasien 7,609 kali lebih besar dibandingkan dengan perawat yang berperilaku kurang caring.

Pada asumsi peneliti bahwa pelayanan keperawatan RSUD Abdul Wahab Sjahranie 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.

Pada Tabel 6, hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo menunjukkan mutu pelayanan keperawatan dapat dinilai dari beberapa aspek yaitu aspek penerimaan, perhatian, tanggung jawab, komunikasi dan kerja sama. Pola perilaku dan tindakan perawat dalam penerapan aspek-aspek tersebut menjadi acuan pasien menilai dan mengharapkan kepuasan dalam wujud dimensi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kepuasan pasien dapat diperoleh apabila kebutuhan dan harapan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dapat dipenuhi. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan melihat indikator dimensi mutu pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian Tabel 7, menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit umumnya menyatakan baik (95%) dan hanya 5% yang mengatakan kurang. Pelayanan Rumah Sakit menyangkut mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan. pelayanan yang tepat waktu (*just in time*) merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan pelayanan yang sangat lama dan antrean yang panjang tidak hanya memberikan efek ketidakpuasan bagi para pasien tetapi juga memberikan efek buruk bagi keselamatan pasien dimana hal ini sangat mempengaruhi *outcome* klinis pasien terutama pada pasien yang mengalami keadaan kritis. Jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan yang di inginkan oleh

pasien maka respons yang akan diberikan pasien dapat berupa pernyataan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada hasil yang dituangkan Tabel 8, hasil analisis *Gap Score* yaitu analisis gap antara harapan dan persepsi responden didapatkan hasil positif dimana ini menunjukkan bahwa pasien puas pada dimensi *reliability* 0,17, *assurance* 0,2 dan *empathy* 0,19, sedangkan didapatkan hasil negatif pada dimensi *tangibles* -0,24 dan *responsiveness* -0,17 yang menunjukkan responden tidak puas pada dimensi tersebut. Hasil analisis GAP didapatkan nilai positif pada dimensi *reliability*, *assurance* dan *empathy* dimana hal ini menunjukkan bahwa pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan sedangkan dimensi *tangible* dan *responsiveness* didapatkan nilai gap negatif menunjukkan bahwa pasien tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Berdasarkan Tabel 9, 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 diberikan 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.

Berdasarkan Tabel 10 di bawah ini, dapat diketahui bahwa distribusi persentase jawaban responden yang menjawab puas lebih banyak di aspek empati, yang mengungkap mengenai perhatian, kesopanan dan cara perawat memahami kebutuhan pasien, sedangkan jawaban responden yang menjawab tidak puas adalah di aspek jaminan yaitu sebesar 30,6%, yang mengungkap tentang bagaimana perawat memberikan keamanan, ketenangan, kepercayaan bahwa pasien akan bisa sembuh di tangan perawat.

Pada hasil penelitian Tabel 11, berdasarkan tingkat kepuasan pasien menyebutkan bahwa terdapat 73 pasien (73,0%) yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang ada. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2011) di RSUD Aisyiyah Dr. Sutomo, Ponorogo, dimana kepuasan pasien hanya sebesar 46,7%, dan yang tidak puas sebesar 53,3%.

Tabel 12, menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dengan hubungan yang kuat, arah korelasi yang positif yang berarti semakin baik pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa pasien sebagian besar merasa puas. Skala pengukuran terdiri dari aspek pelayanan keperawatan dimensi *Servqual* yaitu : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan

Empathy, data dianalisis dengan menggunakan *Gap Analysis*. Kajian literatur ini merupakan salah satu cara dalam melakukan penulisan karya ilmiah yang dapat digunakan sebagai rencana penyusunan lebih lanjut terkait penelitian hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Indonesia.

UCAPAN TERIMA KASIH

Pertama-tama saya ingin mengucapkan terima kasih kepada bapak Tanto S.KM, M.KM selaku Kaprodi Administrasi Rumah Sakit. Selanjutnya saya ucapkan terima kasih kepada bapak Ahmad Nur Taufiqurrahman selaku dosen pendamping mata kuliah manajemen rumah sakit yang telah memberikan arahan dalam penulisan. Tidak lupa pula saya ucapkan terima kasih kepada bapak Nursupian, S.Ak., M.M selaku Kaprodi Manajemen dan bapak Irfan Ilmi S.E, M.M selaku wakil dekan 2 yang telah memberikan referensi dalam penulisan.

PUSTAKA

- Anjaryan, W. D. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang*.
- Hetti Marlina Pakpahan, G. S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Stella Maris Medan
- Ira Faridasari, L. H. (2021). Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. *Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan*.
- Junita Butar-Butar, R. H. (1, September 2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten.
- Librianty, N. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirsud Bangkinang Kota Tahun 2019. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirsud Bangkinang Kota Tahun 2019*.
- Marlindawati, H. A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsd Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Tanjung Selor*.
- Merryani E. Oroh, S. R. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan*.
- Nurhasma, A. S. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar . *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Makassar*.
- Olga Jadhha Casmira, E. S. (Agustus, 2022). Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan Keperawatan. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dipengaruhi Oleh Mutu Pelayanan Keperawatan*.
- Omy Oini, R. K. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan.
- Ratnasari, I. (2017). Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Rawat Inap Di Rsud Dr. H. Soewondo Kendal. *Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Dr. H. Soewondo Kendal.* Sesrianty, R. M. (24 Desember 2019). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan.*