

**JURNAL STIKES MUHAMMADIYAH CIAMIS : JURNAL KESEHATAN**

Volume 6, Nomor 2, Oktober 2019

ISSN:2089-3906

EISSN:2656-5838

---

***THE RELATIONSHIP OF NURSING SERVICES WITH A LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS IN ROOM DAHLIA HOSPITALS BANJAR***

Dewi Novitasari <sup>1\*</sup>; Lilis Lismayanti <sup>2</sup>; Rosmiati <sup>3</sup>

<sup>1\*, 2, 3</sup> STIKes Muhammadiyah Ciamis

---

ARTICLE INFO

ABSTRACT

---

Article history:

---

Keywords:

*Nursing Services, The Level Of Satisfaction Of Patients*

*Patient satisfaction is one of the important indicators to watch out for in the Ministry of health. According to the performance indicators of hospital of health RI year 2016, patient satisfaction related to the quality of hospital services. By knowing the level of satisfaction of patients, the hospital management may make improvements to the quality of service. The percentage of patients who are declared satisfied against the Ministry on the basis of the survey results with instruments that baku. The quality of service provided a nurse should be based on aspects of the 5 dimensions i.e. quick response (responsiveness), reliability (reliability), guarantees (assurance), empathy (empathy), evidence of physical (tangible). This research aims to know the relationship of nursing services with a level of satisfaction of patients in HOSPITALS Banjar Dahlia year 2018.*

*The research method used i.e. quantitative analytic approach of using crosssectional. The population in this research is the whole space in inpatient HOSPITALS Banjar Dahlia class III. Samples were taken using a technique of non probability sampling by means of total population (sampling of saturated).*

*Research results showed the highest frequency of nursing service categories i.e. either as many as 45 people (80.4%), patient satisfaction level of the highest*

*frequency category well that is as many as 35 people (62.5%). Based on the results of the analysis of the data above, it can be concluded that there is a significant relationship between the level of satisfaction with nursing services patients, because the value of  $p$  value  $< \alpha$  ( $0,003 < 0,05$ ).*

*The conclusions of the study i.e. There is a relationship between the level of satisfaction with nursing services patients in HOSPITALS Banjar Dahlia Room. It is recommended to perform actions before the nurse nursing hand-washing in advance, as well as to take physical examinations such as checks of blood pressure, pulse, respiration and temperature periodic (morning, noon, night).*

### **HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG DAHLIA RSUD KOTA BANJAR**

#### **Kata Kunci :**

Pelayanan Keperawatan, Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Menurut indikator kinerja rumah sakit Depkes RI tahun 2016, kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrumen yang baku. Mutu pelayanan yang diberikan seorang perawat harus berdasarkan aspek 5 dimensi yaitu cepat tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), bukti fisik (*tangible*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Kota Banjar tahun 2018.

Metode penelitian yang digunakan yaitu analitik kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *crossectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Ruang Dahlia RSUD Kota

Banjar kelas III. Sampel yang diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dengan cara *total populasi (sampling jenuh)*.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan keperawatan frekuensi tertinggi kategori baik yaitu sebanyak 45 orang (80,4%), tingkat kepuasan pasien frekuensi tertinggi kategori baik yaitu sebanyak 35 orang (62,5%). Berdasarkan hasil analisis data di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, karena nilai  $p \text{ value} < \alpha$  ( $0,003 < 0,05$ ).

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Kota Banjar. Disarankan kepada perawat sebelum melakukan tindakan keperawatan cuci tangan terlebih dahulu, serta agar melakukan pemeriksaan fisik seperti pemeriksaan tekanan darah, nadi, respirasi dan suhu secara periodik (pagi, siang, malam).

---

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2010). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Menurut indikator kinerja rumah sakit Depkes RI tahun 2016, kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu

pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrumen yang baku

Mutu pelayanan keperawatan tidak terpisah dari 5 dimensi mutu yaitu, cepat tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Berdasarkan 5 dimensi diatas menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi pasien (Wira, 2014). Berdasarkan kelima dimensi diatas dapat dikaitkan pada penelitian oleh Noras dan Sartika (2012), didapatkan hasil kepuasan tertinggi terdapat dari dimensi responsiveness sebesar 80,56% dan terendah pada dimensi empathy sebesar 78,27%. Meskipun hasil dari kelima dimensi berbeda-beda tetap hasil tersebut tidak dapat saling dipisahkan. Semuanya akan mempunyai pengaruh yang berkesinambungan dalam penilaian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan professional yang diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2011). Dengan demikian perawat harus dapat memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien.

Mutu pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan, dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat yang kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan caring kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan

pasien, perawat kurang dalam pemberian motivasi kepada pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap terapeutik kepada pasien (Setianingsih, 2016). Hal ini menyebabkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien serta kenyamanan pasien pada perawat kurang maksimal.

Mutu pelayanan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh satu kriteria atau kecepatan perawat dalam pemenuhan asuhan pasien, namun bagaimana seorang perawat dapat menciptakan hubungan yang terapeutik dengan pasien. Mutu pelayanan keperawatan akan semakin baik apabila perawat memiliki sifat caring kepada pasien, perawat selalu menunjukkan sikap empati kepada pasien, perawat selalu tepat waktu dan cepat tanggap apabila pasien membutuhkan perawatan, perawat akan selalu bertindak jujur (sincerity), sikap yang ramah, tutur kata yang baik dan sopan santun (courtesy) kepada pasien dan keluarga pasien, agar terciptanya kenyamanan dan meningkatnya kepuasan pasien akan mutu pelayanan keperawatan (Asmuji, 2012).

Menurut penelitian oleh Akbar (2013), bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan diperlukan komunikasi terapeutik. Dikarenakan masalah yang paling sering dikeluhkan oleh pasien di RSUD Labuang Baji adalah ketidakjelasan informasi dari perawat dan keluhan pasien yang tidak ditanggapi. komunikasi terapeutik oleh perawat memang seharusnya dilakukan di rumah sakit manapun agar pasien merasakan puas terhadap pelayanan keperawatan.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini telah dilaksanakan di Ruang Dahlia kelas III RSUD Kota Banjar pada tanggal 18 Mei – 18 Juni tahun 2018

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan rancangan analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Ruang Dahlia RSUD Kota Banjar kelas III pada tanggal 18 Mei sampai dengan 18 Juni tahun 2018 sebanyak 56 pasien. Metode penarikan sampelnya menggunakan teknik *total populasi* dengan memperhatikan kriteri *eksklusi* dan *inklusi*. Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini berbentuk observasi dan kuisioner berbentuk instrument ABCD.

## HASIL PENELITIAN

### Analisa Univariat

#### a. Pelayanan Keperawatan

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Pelayanan Keperawatan**

Kategori	F	%
Baik	45	80,4
Cukup	3	5,3
Kurang	8	14,3
<b>Jumlah</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

Diketahui bahwa pelayanan keperawatan di Ruang Dahlia Kelas III RSUD Kota Banjar frekuensi tertinggi kategori baik yaitu sebanyak 45 orang (80,4%) dan frekuensi terendah kategori cukup sebanyak 3 orang (5,3%).

#### b. Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien**

Kategori	F	%
Puas	35	62,5

Cukup puas	13	23,2
Kurang puas	8	14,3
<b>Jumlah</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

Diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia Kelas III RSUD Kota Banjar frekuensi tertinggi kategori puas yaitu sebanyak 35 orang (62,5%) dan frekuensi terendah kategori kurang puas sebanyak 8 orang (14,3%).

### Analisa Bivariat

#### Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

**Tabel 4.3 Tabulasi Silang Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien**

Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien						Total	$\rho$ value	
	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas				
	F	%	F	%	F	%			
Baik	32	71,1	10	22,7	3	6,7	45	100	0,003
Cukup	0	0	2	66,7	1	33,3	3	100	
Kurang	3	37,5	1	12,5	4	50,0	8	100	
Total	35	62,5	13	23,2	8	14,3	56	100	

Berdasarkan tabel tabulasi silang diatas menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang baik 71,1% mempunyai tingkat kepuasan yang puas, sedangkan pelayanan keperawatan yang kurang 50,0% mempunyai tingkat kepuasan yang kurang puas.

Dari hasil analisa data diperoleh nilai  $\rho$  value sebesar 0,003. Berdasarkan hasil analisis data di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, karena nilai  $\rho$  value  $< \alpha$  (0,003  $<$  0,05).

## PEMBAHASAN

### 1. Analisa Univariat

#### a. Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pelayanan keperawatan

frekuensi tertinggi kategori baik yaitu sebanyak 45 orang (80,4%) hal ini dikarenakan perawat telah memberikan pelayanan keperawatan yang sesuai dengan harapan responden selama menjalani perawatan, dan faktor lainnya adalah selama menjalani perawatan responden menerima pelayanan keperawatan dari perawat yang *care* pada responden.

Pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap merupakan pelayanan inti dari setiap kebutuhan pasien. Pasien akan cenderung lebih mengharapkan pelayanan keperawatan yang baik dan efisien sehingga pasien merasakan nyaman dan puas (Mubin dan Jalal, 2014).

Pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan perawat hendaknya dilakukan sesuai harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien (Yani, 2013). Tindakan keperawatan yang diterima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan merupakan salah satu faktor terwujudnya persepsi pasien tentang pelayanan keperawatan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Gunarsa (2012) bahwa pengalaman merupakan faktor personal dari dalam diri individu yang bersangkutan dalam mempengaruhi persepsinya terhadap suatu objek atau peristiwa.

#### **b. Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia kelas III RSUD Kota Banjar frekuensi

tertinggi kategori puas yaitu sebanyak 35 orang (62,5%). Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Menurut Pohan (2010) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas apa bila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya, kepuasan pasien adalah suatu perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wahyuni (2013) bahwa kepuasan merupakan respon seseorang terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan dan harapan, baik pemenuhan yang kurang ataupun pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan.

#### **2. Analisis Bivariat**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, karena nilai  $p \text{ value} < \alpha$  ( $0,003 < 0,05$ ). Hasil penelitian untuk mutu pelayanan keperawatan adalah dalam kategori baik dengan persentase (80,4%). Sedangkan pada aspek kepuasan pasien berada pada kategori puas dengan persentase (62,5%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mubin dan Jalal (2014) yang menyatakan adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Dimana kepuasan pasien sangat bergantung pada persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan itu sendiri. Pada penelitian Krisnawati et al (2017) juga didapatkan adanya hubungan antara mutu perawat dengan kepuasan pasien, dimana mutu perawat dalam melakukan asuhan keperawatan adalah baik dengan persentase (68,42%), dan kepuasan pasien didapatkan sangat puas dengan persentase (63,16%). Mutu yang baik pada pelayanan keperawatan di rumah sakit akan meningkatkan level kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien sangat penting untuk menyediakan pelayanan kesehatan khususnya pada mutu keperawatan yang lebih baik, nyaman, cepat, ramah, dan perhatian (Patima et al, 2013).

Hasil analisis dari item kuesioner, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien diantaranya perawat selalu menanyakan keluhan yang dirasakan oleh pasien dan perawat melakukan implementasi sesuai dengan intervensi yang direncanakan.

Pada pemenuhan asuhan keperawatan yang baik hingga memberikan dampak kepuasan terhadap pasien, diperlukan motivasi perawat dalam menerapkan asuhan perawat secara individu sesuai dengan keadilan dengan penghargaan yang perawat terima seimbang terhadap sesuatu yang perawat kerjakan. Semakin tinggi motivasi perawat dalam pemenuhan

asuhan keperawatan yang berkualitas maka, akan berdampak terhadap kepuasan pasien di rumah sakit (Yanti dan Bambang, 2013). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Mulyono et al (2013) memperlihatkan dari perawat yang motivasi kerjanya baik, sebagian besar (55,56%) kinerjanya tidak baik, begitu juga pada perawat yang motivasi kerjanya tidak baik sebagian besar (64,29%) kinerjanya dalam pemenuhan asuhan tidak baik. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Budiawan (2015) diketahui bahwa motivasi perawat yang baik akan mempengaruhi kinerja perawat yang baik juga dalam pelaksanaan asuhan keperawatan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Kota Banjar, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa jika pelayanan keperawatan baik maka pasien akan merasa puas sebaliknya jika pelayanan keperawatan kurang baik maka pasien akan merasa tidak puas. Pelayanan keperawatan yang baik dan berkualitas akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang puas. Dengan demikian dari hasil penelitian tersebut, RSUD Kota Banjar senantiasa menjaga komitmen pelayanan keperawatan yang baik sampai kapanpun sehingga akan memberikan dampak positif terhadap tenaga kerja perawat dan rumah sakit itu sendiri.

## **SIMPULAN**

1. Pelayanan keperawatan frekuensi tertinggi kategori baik yaitu sebanyak

- 45 orang (80,4%) dan frekuensi terendah kategori cukup sebanyak 3 orang (5,3%).
2. Tingkat kepuasan pasien frekuensi tertinggi kategori baik yaitu sebanyak 35 orang (62,5%) dan frekuensi terendah kategori kurang sebanyak 8 orang (14,3%).
  3. Terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Dahlia RSUD Kota Banjar karena nilai  $\rho \text{ value} < \alpha$  ( $0,003 < 0,05$ ), sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa jika pelayanan keperawatan baik maka pasien akan merasa puas sebaliknya jika pelayanan keperawatan kurang baik maka pasien akan merasa kurang puas.

## SARAN

1. Bagi STIKes Muhammadiyah Ciamis  
Selama penyusunan skripsi, penulis kesulitan untuk mendapatkan bahan materi tentang pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, sehingga pihak institusi diharapkan untuk menyediakan bahan materi tentang materi tersebut. Selain itu juga pembaharuan buku buku di bagian perpustakaan dinilai sangat lambat. Sehingga buku buku tersebut tahun pembuatannya sudah tidak memenuhi salah satu syarat sumber referensi.
2. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Banjar  
Diharapkan dapat menjadi masukan bagi rumah sakit dalam rancangan dan membuat kebijakan pelayanan keperawatan dalam memenuhi kebutuhan pasien agar tercipta kepuasan pasien. Serta melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan

berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan pada layanan keperawatan rawat inap. Diharapkan WC rumah sakit dibersihkan agar tidak licin dan bau.

3. Bagi Perawat  
Mengaplikasikan perannya sesuai dengan standar layanan keperawatan. Apabila perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai standar maka perawat dapat melindungi diri sendiri pada bahaya tindakan legal dan yang lebih penting adalah melindungi pasien / klien pada resiko bahaya dan cedera. Serta sebelum melakukan tindakan keperawatan cuci tangan terlebih dahulu, serta agar melakukan pemeriksaan fisik seperti pemeriksaan tekanan darah, nadi, respirasi dan suhu secara periodik (pagi, siang, malam).
4. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Peneliti lain yang akan meneliti tentang kepuasan pasien disarankan untuk meneliti dengan menggunakan topik, variabel, dan desain penelitian lain. Tetapi bisa juga dengan topik sama dan variabel penelitian yang berbeda, serta desain penelitian berbeda sehingga peneliti lain tidak di anggap sebagai plagiat dan akan memunculkan warna baru dalam khazanah keilmuan

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: ArRuzz Media.
- Akbar. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelaksanaan Komunikasi Teraupetik Perawat Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar*. Naskah Publikasi.

- Kemenkes. (2016). *Pembangunan Kesehatan Berbasis Preventif dan Promotif*. [internet] tersedia dalam <http://www.depkes.go.id>. [diakses 05 Februari 2018].
- Kotler. (2010). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Media.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3*. Jakarta. Salemba Medika.
- Pohan. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Wira I. A.D. (2014). *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Wangaya Kota Denpasar*. [internet] tersedia dalam <https://scholar.google.co.id/scholar>. [diakses 05 Februari 2018].