



**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP UTAMA  
RSUD ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU PEKANBARU**

**Yetty Hardianty<sup>1,3</sup>, Juniar Ernawaty<sup>2</sup>, Febriana Sabrian<sup>3</sup>**

RSUD Arifin Pekanbaru

Fakultas Keperawatan Universitas Riau

Email: yetty.hardianty@gmail.com

**ABSTRAK**

Pelayanan keperawatan professional memiliki kualitas yang memberikan kepuasan lebih dari yang diharapkan pelanggan atau pasien. Kepuasan berarti kekecewaan atau kesenangan yang dialami seseorang setelah membandingkan hasil kinerja pelayanan keperawatan dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap di RSUD Arifin Achmad Pekanbaru yang dirancang secara deskriptif sederhana dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Sampel diambil dari 84 responden dengan menggunakan teknik *proportionate random sampling* dengan memenuhi kriteria inklusi. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tentang kepuasan pasien. Analisis yang digunakan adalah univariat untuk mengetahui distribusi frekuensi umur dan jenis kelamin pasien serta kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 61 responden (72,6%) merasakan kepuasan dalam pelayanan keperawatan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil kuesioner kepuasan pasien di rumah sakit bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan evaluasi perawat professional guna tercapainya kepuasan pasien dan peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

**Kata kunci:** Perawat, kepuasan pasien

**ABSTRACT**

*Professional nursing services have a quality that providing satisfaction more than customers or patients expected. Satisfaction means disappointments or pleasure that someone experienced after comparing the result of nursing services performance with that expected. This study aimed to find out satisfaction of hospitalized patients in Arifin Achmad General Hospital Pekanbaru, which was designed in simple descriptive by applying cross-sectional approach. The sample was taken from 84 respondents by using Proportionate Random Sampling technique by fulfilling the inclusion criteria. The instruments used was a questionnaire about patient satisfaction. The analyses used were univariate analysis to identify the frequency distribution of patient's age and gender and patients satisfaction. The research findings showed that 61 respondents (72,6%) feeling satisfaction on nursing services. Therefore, it can be concluded from the results of patient satisfaction questionnaires in hospitals that to improve the quality of services, evaluation of the professional nurse is needed in order to achieve patient satisfaction and increase the quality of service in the hospital.*

**Keywords:** nurse, patient satisfaction

**PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien adalah fenomena relatif, yang mewujudkan kebutuhan yang dirasakan pasien, harapannya dari sistem

kesehatan, dan pengalaman perawatan kesehatan (Mukhtar dkk, 2013). Kepuasan pasien merupakan hal yang penting tidak hanya bagi pemberi pelayanan kesehatan,

tetapi juga pasien dan stakeholder di pelayanan kesehatan. Oleh karena itu kepuasan pasien merupakan evaluasi yang penting dilakukan sebagai indikator keberhasilan di industri kesehatan (Ofili, 2014).

Penelitian Mukhtar dkk (2013) di Rumah Sakit Tertiary Lahore tentang kepuasan pasien menemukan bahwa para para pasien sangat puas dengan dokter mereka dan siap untuk kembali mengunjungi rumah sakit. Dari penelitian ini direkomendasikan pentingnya penelitian untuk menilai kepuasan pasien di fasilitas kesehatan sekunder dan primer dan upaya harus dilakukan untuk mendapatkan umpan balik secara teratur dari pasien.

Kuntoro dan Istiono (2017) mengukur dimensi kepuasan pasien dari lima dimensi kualitas jasa pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*; dan mengidentifikasi perbedaan tingkat kepuasan pasien berdasarkan karakteristik di sebuah Puskesmas. Pada penelitian ini ditemukan bahwa mayoritas pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan Puskesmas. Tidak ditemukan perbedaan bermakna pada karakteristik jenis kelamin, pekerjaan dan usia. Namun ada perbedaan kepuasan yang bermakna pada karakteristik pendidikan.

Suryawati, Dhaminto, dan Shaluhiyah (2008), menyebutkan bahwa terdapat 52 indikator dalam menilai kepuasan pasien dan 9 indikator di antaranya adalah dari perawat, 9 indikator dari dokter, 6 indikator dari administrasi, dan 7 indikator dari obat-obatan. Hal ini membuktikan bahwa menentukan kepuasan pasien, maka pasien akan menilai secara *detail* dari berbagai komponen. Contoh lain dalam penelitian Peluw (2007) dalam Wijaya dan Rantung (2015) menggambarkan adanya persepsi yang negatif seperti tindakan yang kurang tepat, kurang terampil, kurang komunikasi dengan pasien dan kurang cepat menanggapi keluhan pasien.

Studi pendahuluan dilakukan di ruang Dahlia RSUD Arifin Pekanbaru dengan metode wawancara. Hasil wawancara yang dilakukan kepada pasien yang dirawat di

ruang Dahlia RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Pekanbaru didapatkan 5 dari 10 pasien (50%) mengatakan puas dengan perawatan yang dilakukan oleh perawat di ruang Dahlia, sedangkan 5 pasien (50%) menyatakan kurang puas. Dari wawancara lebih lanjut, salah seorang pasien mengatakan bahwa terkadang perawat cukup lama memberikan respon ketika pasien memberikan keluhan. Pasien lain mengatakan bahwa perawat hanya datang disaat jam pergantian dinas untuk melihat kondisi pasien.

Secara garis besar terlihat bahwa pada hasil studi pendahuluan, hanya 50% pasien yang merasa puas pada perawatan yang telah diberikan. Oleh sebab itu, berdasarkan fenomena yang ditemui pada studi pendahuluan, peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “gambaran kepuasan pasien di ruang rawat inap utama RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Pekanbaru”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif sederhana dan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di ruang rawat inap utama RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau Pekanbaru dengan jumlah sampel 84 orang yang diperoleh dengan teknik *Propotionate Random Sampling*. Alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuesioner tentang kepuasan pasien. Analisa yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa univariat.

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian terkait kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

### A. Analisis univariat

#### 1. Karakteristik responden

Tabel 1

*Karakteristik responden berdasarkan umur dan jenis kelamin*

Karakteristik responden	N	%
Umur		
a. Remaja akhir (17-25 tahun)	2	2,4
	16	19,0
	24	28,6

b. Dewasa awal (26-35 tahun)	32	38,0
c. Dewasa akhir (36-45 tahun)	10	12,0
d. Lansia Awal (46-55 tahun)		
e. Lansia Akhir (56-65 tahun)		
Jenis kelamin:		
a. Laki-laki	44	52,4
b. Perempuan	40	47,6

Tabel 1 menunjukkan hasil penelitian pada 84 responden dengan hasil responden terbanyak pada kategori umur adalah lansia awal (46-55 tahun) yaitu dengan jumlah 32 responden (38,0%) dan pada karakteristik jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki dengan jumlah 44 orang (52,4%).

## 2. Gambaran kepuasan pasien

Tabel 2

Kepuasan pasien	Jumlah (n)	Persentase (%)
Puas	61	72,6
Kurang puas	23	27,4
Total	84	100

Pada penelitian yang dilakukan pada 84 responden didapatkan hasil sebagian besar yaitu 61 (72,6%) orang responden merasa puas.

## PEMBAHASAN

### A. Pembahasan hasil penelitian

#### 1. Karakteristik responden

##### a. Umur

Hasil penelitian pada 84 orang responden didapatkan responden terbanyak pada kategori umur lansia awal (46-55 tahun) yaitu dengan jumlah 32 responden (38,0%), kemudian selanjutnya dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 24 orang responden (28,6%), dewasa awal (26-35 tahun) sebanyak 16 orang (19,0%), lansia akhir (56-65 tahun) dengan

jumlah 10 orang (12,0%) dan remaja akhir berjumlah 2 orang (2,4%). Lebih lanjut menurut perhitungan menggunakan *software* tertentu didapatkan bahwa 20 dari 61 responden (32%) pasien yang merasa puas adalah pasien dengan golongan umur lansia awal. Menurut analisis peneliti jumlah presentasi terbanyak responden yang puas dan kurang puas berada pada golongan umur yang sama menjadi mungkin karena sebagian besar responden adalah dari golongan lansia awal. Seseorang berusia lansia merupakan usia dimana seorang pasien sangat rentan terhadap kondisi tertentu (Singh & Bajorek, 2014; Wulandari dkk, 2019) dan tidak jarang membutuhkan perawatan di RS. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Lestari, Sunarto, dan Kuntari (2016) yang mendapatkan pasien dengan umur lebih dari 25 tahun lebih puas (66,7%) terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Kuntoro dan Istiono (2017) yang menemukan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pada karakteristik umur pasien.

Penelitian Sumarjianto (2013) mendukung hasil penelitian ini dengan menyebutkan bahwa sebagian besar pasien (30%) yang berada pada usia lebih 50 tahun mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan di ruang rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Oroh, Rompas, dan Pondagg (2014) yang mengatakan bahwa usia tua (lebih dari 40 tahun) cenderung lebih puas terhadap pelayanan keperawatan (75,3%) ketika dirawat di ruang rawat inap RSUD Noongan Minahasa. Sa'ad (2013) dalam penelitiannya di

RSUD Raden Mattaheer Jambi juga menyebutkan usia diatas 65 tahun mempunyai tingkat kepuasan lebih besar (80%) dibanding usia lainnya.

Kepuasan pasien salah satunya ditentukan oleh faktor terkait pasien. Faktor terkait pasien bisa meliputi karakter sosio demografi pasien seperti usia, stadium penyakit serta keterlibatan dalam keputusan perawatan (Mukhtar dkk, 2013).

#### b. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh bahwa dari 84 responden terdapat 44 orang responden (52,4%) berjenis kelamin laki-laki dan 40 orang responden (47,6%) dengan jenis kelamin perempuan. Pengolahan data melalui *software* tertentu menggunakan *chi square* didapatkan 33 dari 61 responden (54%) yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan adalah pasien laki-laki dan 12 dari 23 responden (52%) yang merasa kurang puas adalah pasien perempuan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Oroh, Rompas, dan Pondagg (2014) di RSUD Noongan Minahasa juga mendapatkan hasil bahwa responden laki-laki (87,2) lebih puas terhadap pelayanan keperawatan dari pada responden perempuan (60,4%). Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Sunanto, dan Kuntari (2016) yang memperoleh hasil bahwa responden laki-laki (58,3%) lebih puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan dari pada responden perempuan (41,7%).

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumarjianto (2013) yang

mengatakan bahwa sebagian besar responden (30%) yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan adalah responden berjenis kelamin perempuan di RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Selain itu, Sa'ad (2013) juga menyebutkan pada penelitiannya di RSUD Radeh Mattaheer Jambi bahwa 48 dari 71 responden (76,7%) yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit adalah responden perempuan.

## 2. Gambaran kepuasan pasien

Pada penelitian yang dilakukan pada 84 responden didapatkan hasil bahwa sebagian besar yaitu 61 orang responden dengan persentase 72,6% merasa puas terhadap perawatan yang diberikan. Maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Anam dan Khusnia (2012) bahwa pada penelitian tersebut jumlah pasien yang merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang berikan Rumah Sakit DKT Mojokerto adalah 18 dari 35 pasien (51,4%). Mendukung penelitian ini, Kurniati (2013) mendapatkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan mempengaruhi kepuasan pasien. Sehingga jika kualitas pelayanan belum maksimal maka nilai harapan akan lebih besar dari persepsi kepuasan pasien. Selain itu disebutkan pada penelitian Yunianti (2016) bahwa kepuasan pasien pengaruhi oleh kesiapan dokter ahli, pelayanan perawat, kamar inap, dan kelengkapan medis.

Asumsi peneliti pada penelitian ini tingginya angka kepuasan pasien bisa disebabkan oleh meningkatnya kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, hal seiring dengan bukti pencapaian akreditasi paripurna RS. Utami (2013) menyebutkan agar kualitas pelayanan meningkat sehingga kepuasan pasien tercapai, perlu dilakukan adanya pembinaan, evaluasi, dan monitoring terhadap petugas kesehatan.

## KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian terhadap 84 orang responden tentang kepuasan pasien di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau diketahui bahwa responden terbanyak adalah responden yang berada pada rentang umur 46-55 tahun yaitu 32 responden (38,0%), sedangkan menurut jenis kelamin laki-laki lebih banyak dengan jumlah 44 responden (52,4%) dibandingkan perempuan. Selanjutnya, pada penelitian ini didapatkan 61 orang responden (72,6%) menilai puas terhadap pelayanan keperawatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, A., Khusnia, I. (2012). Tingkat Kepuasan Pasien dan Keluarga Pada Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit DKT Mojokerto. *Journal Majapahit Hospital*, Vol 4, No. 2
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140-147.
- Kurniati. (2013). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makassar..* Skripsi. Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanudin
- Lestari, P., L., Kusnanto, Kuntati, T. (2016). Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul. *JKKI – Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*
- Mukhtar F, Anjum A, Bajwa MA, Shahzad S, Hamid S, Masood Z, Mustafa R. (2013). Patient satisfaction; OPD services in a Tertiary Care Hospital of Lahore. *Professional Med J* ;20(6): 973-980.
- Ofli, O. U. (2014). Patient satisfaction in healthcare delivery--a review of current approaches and methods. *European Scientific Journal*, 10(25).
- Oroh, M, E., Rompass, S., Pondagg, L. (2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Diruang Interna RSUD Noongan.* Skripsi. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Sa'ad., M. S. (2013). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Raden Mattaher Jambi Tahun 2013. *The Jambi Medical Journal*, Vol 1, No 2
- Singh, S., & Bajorek, B. (2014). Defining 'elderly' in clinical practice guidelines for pharmacotherapy. *Pharmacy practice*, 12(4).
- Sumarjianto. (2013). Hubungan Kualitas Penerapan Nilai-Nilai Profesional Dalam Model Praktik Keperawatan (MPKP) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Kelas III RSU PKU Muhammadiyah Muhammadiyah Bantul. *Skripsi.* Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta
- Suryawati, C., Dharminto, Shaluhiah, Z. (2008). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan.* Vol 09 , No 04, Hal 177 – 184
- Utami., Y.T. (2013). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Tpprj Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang Tahun 2013.* Karya

Tulis Ilmiah. Universitas Dian  
Nuswantoro Semarang

- Wijaya., M. A., & Rantung, G. A. (2015). *Persepsi Pasien Terhadap Perawat Profesional*. Skripsi. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Advent Indonesia
- Wulandari, C., Setiyarini, D. W., Bariroh, K., Laraswati, L., Azhari, M. F. I., & Aziz, R. A. I. (2019). Upaya Peningkatan Status Kesehatan Kelompok Rentan dengan Pendekatan Pembelajaran dan Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat (Indonesian Journal of Community Engagement)*, 5(2), 167-187.
- Yunianti. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*. Skripsi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta