

KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

(Quality of Nursing Care with Patients Satisfaction Level)

Rita Rahmawati*, Aan Maudlihul Fikri**

* Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Gresik Jl. A.R. Hakim No. 2B Gresik, email:ritarahmawati09@yahoo.co.id

** Mahasiswa PSIK FIK Universitas Gresik

ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan merupakan gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan. Sehingga untuk memenangkan sebuah persaingan dalam merebut persaingan pasar, maka rumah sakit harus bisa memberikan jaminan rasa kepuasan pada pasien. Masalah yang terjadi adalah kurang ramah atau kurang profesional perawat dalam pelayanan keperawatan yang sangat terkait dengan kepuasan pasien dirumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Desain penelitian ini adalah *cross sectional*. Populasi penelitian 33 pasien. Pengambilan sampel dengan *purposive sampling*, didapatkan sampel sebanyak 31 responden sesuai kriteria inklusi. Variabel independen adalah mutu pelayanan keperawatan dan variabel dependen adalah tingkat kepuasan pasien. Data diambil menggunakan teknik wawancara dan observasi.

Hasil uji statistik *spearman rho* dengan taraf signifikan nilai $p < 0,05$. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai $p = 0,586$. Hal ini menunjukkan tidak ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tenaga perawat di rumah sakit merupakan tenaga paling banyak kontak dan berinteraksi dengan pasien, sehingga pasien cenderung mengamati apa yang mereka lakukan. Maka bila perawat menunjukkan mutu pelayanan keperawatan yang baik akan menyebabkan meningkatnya tingkat kepuasan kepada pasien

Kata kunci: Mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien

ABSTRACT

Quality of nursing service was the total of the nature of description a product or service related to its ability to provide satisfaction to the patients needs. Problems that occur in the Dahlia were less friendly or less professional in nursing services. So to win a competition in seizing market, the hospital must be able to guarantee of satisfaction in patients. The research aim was to analyze the correlation quality with patients satisfaction level.

The research was used cross sectional design. The population were 33 patients. Sample were selected by purposive sampling, the sample were 31 respondents with inclusion criteria. The independent variable was a quality of nursing service and dependent variable was patients satisfaction level. The data were collected by using interview and questionnaire.

The research result using spearman rho with the $p < 0.05$ significance degree. The result of this research was $p = 0.586$. It's mean no correlation quality of nursing care with patients satisfaction level.

Most of patients intend to observed the quality of nursing service, because nurses are most interactive with patients. If nurses show good quality of nursing service, then it will increase patients satisfaction level.

Keywords : Quality of nursing service and Patient satisfaction level.

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan suatu komponen yang penting dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pelanggan dari sakit atau luka hal ini berkaitan dengan sifat pelayanan kesehatan itu sendiri berkaitan pula dengan sasaran dan outcome pelayanan (Kotler, 2002). Rumah sakit merupakan industri dibidang jasa, dimana diakui dan tidaknya sebuah rumah sakit tergantung dari tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Pendekatan mutu pelayanan berorientasi pada kepuasan pasien. Mutu pelayanan bagi masyarakat biasanya dikaitkan dengan sembuh dari sakit, kecepatan dalam pelayanan, keramahan, tarif pelayanan yang murah (Kotler, 2002). Mutu pelayanan keperawatan merupakan gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kebutuhan kepuasan. Sehingga untuk memenangkan sebuah persaingan dalam merebut persaingan pasar, maka rumah sakit harus bisa memberikan jaminan rasa kepuasan pada pasien. Masalah yang terjadi adalah kurang ramah atau kurang profesional perawat dalam pelayanan keperawatan yang sangat terkait dengan kepuasan pasien dirumah sakit sebab pelayanan keperawatan merupakan pemberian pelayanan yang sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang di laksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien. Namun dalam hal ini ada sebagian pelayanan yang belum terpenuhi sehingga belum tercapai derajat kesehatan yang optimal.

Ruang Dahlia adalah salah satu dari ruang rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina Gresik yang terdiri 19 orang, dari S1 Keperawatan 1 orang, DIII 13 orang, S1 ekonomi 1 orang. Dan dibantu 4 orang sebagai *cleaning service*. Dari data yang diperoleh di Ruang Dahlia Ibnu Sina Gresik didapatkan jumlah pasien rawat inap tahun 2010 sejumlah 1.883 pasien, tahun 2011 sejumlah 1.887 pasien. Dari data di atas dapat dilihat ada terjadi kenaikan jumlah pasien rawat inap antara tahun 2010-2011 di rumah sakit Ibnu Sina Gresik. Dari survei data awal yang dilakukan pada bulan September 2012 terhadap 10 pasien untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien. Diperoleh hasil 6 orang (60%) mengatakan merasa puas, 4 orang (40%) merasa tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan, pelayanan yang dimaksud disini adalah tindakan perawat yang kurang ramah atau kurang profesional dan kurang memperhatikan keluhan dan keadaan pasien. Dilihat dari hasil yang diatas, ketidakpuasan pasien yang disebabkan oleh perawat yang kurang profesional, maka dari itu kualitas atau mutu pelayanan harus menjadi prioritas utama dalam manajemen rumah sakit. Kepuasan harus dimulai dari mutu pelayanan keperawatan yang dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen artinya spesifikasi kualitas pelayanan harus diawali dengan identifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen (*patient oriented*) yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima rumah sakit. Karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan dengan konsumen (Purnama, 2009).

Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan juga menghadapi persaingan ketat dari rumah sakit swasta yang ada di Gresik terutama Rumah Sakit Semen Gresik, Rumah Sakit Petrokimia Gresik, Rumah Sakit Muhammadiyah Gresik, dan Rumah Sakit Denisa. Apabila pelayanan kurang memuaskan akan timbul nilai negatif dari masyarakat terhadap rumah sakit sehingga kunjungan akan menurun yang mengakibatkan kebangkrutan rumah sakit itu sendiri. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit didasarkan pada pemenuhan kebutuhan pasien yang berupa pelayanan keperawatan yang dinilai bermutu. Kepuasan akan pelayanan timbul apabila pelayanan berkualitas, pelayanan disini dilihat dari segi lingkungan, fasilitas, pelayanan medis dan pelayanan keperawatannya. Antisipasi untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik dalam hal sarana dan prasarana, pelayanan kesehatan, biaya, efisiensi waktu dan keamanan Rumah Sakit.

Secara teori solusi yang dapat dilakukan untuk mencapai kepuasan klien menurut Sabarguna, (2004), meliputi 1) Penjelasan dalam pertemuan bulanan, perlu dijelaskan dan dievaluasi secara berulang. 2) Pembinaan dalam arti pemantauan, peneguran dan pemberian nasehat oleh atasannya secara berkala misalnya oleh kepala ruangan bagi perawat ruangan. 3) Pelatihan untuk kasus tertentu, misalnya layanan islami dan konsultasi biaya, perlu pelatihan secara khusus dengan program yang jelas. 4) penyiapan fasilitas

yang menunjang, kebersihan, keindahan perlu diperhatikan. Untuk itu solusi dalam hal ini adalah peneguran dan pemberian nasehat oleh Kepala Ruangan serta pelatihan kepribadian dan sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen Rumah Sakit yang akan berdampak pada kepuasan pasien.

METODE DAN ANALISA

Desain penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional*, yang dilakukan di ruang Dahlia RSUD Kabupaten Gresik pada bulan Februari 2013. Populasi pada penelitian ini adalah pasien instalasi Rawat Inap Dahlia selama 1 bulan sebanyak 33 orang. Engan menggunakan teknik sampling *purposive sampling*, jadi besar sampelnya sebanyak 30 orang. Variabel independennya adalah mutu pelayanan keperawatan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan lembar kuesioner dan wawancara terstruktur. Untuk mutu pelayanan keperawatan dalam penyusunan kuisisioner peneliti menyusun berdasarkan teori dari Lori d'Prete Brown, et al (2002) dan untuk kepuasan pasien dengan kuisisioner berdasarkan teori dari Nursalam (2011). Analisis statistik untuk mengetahui hubungan dan seberapa kuat hubungan tersebut, diuji dengan menggunakan korelasi *Spearman's Rho* dengan nilai $p < 0.05$ artinya apabila $p < 0.05$ Ho ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Mutu Pelayanan Keperawatan

Tabel 1 Tabel mutu pelayanan keperawatan di Ruang Bedah Dahlia RSUD Gresik pada bulan Februari 2013.

Variabel	Baik		Sedang		Kurang		Total	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
Mutu pelayanan keperawatan	20	65%	9	29%	2	6%	31	100%

Hasil penelitian menunjukkan dari 31 pasien sebagian besar mutu pelayanan keperawatan baik sebanyak 20 orang (65 %), sedang sebagian kecil kurang sebanyak 2 orang (6%). Menurut Al-assaf (2002) mutu adalah gambaran total sifat dari suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuannya untuk memberikan kepuasan pada pasien. Mutu dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan cara yang pantas, efisien, dan hemat biaya. Layanan yang bermutu adalah layanan yang berorientasi pelanggan (*customer-oriented*), tersedia (*available*), mudah didapat (*accessible*), memadai (*acceptable*), terjangkau (*affordable*), dan mudah dikelola (*controllable*). Mutu tercapai ketika kebutuhan dan harapan terpenuhi. Tentu dalam hal layanan kesehatan, pasien merupakan pelanggan yang paling penting.

Menurut Tjiptono (2002) Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan keperawatan menuntut pelayanan keperawatan yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan keperawatan yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila perilaku caring yang dirasakan tidak memberikan nilai kepuasan bagi dirinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan adalah *man* dari manusia itu sendiri yang memerlukan kemajuan teknologi, *money* untuk meningkatkan kompetisi di segala bidang yang memerlukan penyesuaian pembiayaan mutu pelayanan yang baik, *material* yaitu bahan-bahan yang semakin terbatas yang diperlukan untuk pelayanan rumah sakit, *machines dan mechanization* yang selalu perlu penyesuaian seiring untuk kepuasan

pasien, *modern information methods* kemajuan teknologi komputer yang harus diikuti, *markets* yaitu tuntutan pasar yang semakin tinggi dan luas, *management* tanggung jawab manajemen yang ditanggung rumah sakit, *motivation* untuk meningkatnya mutu bagi perawat dan tim medis lain yang bekerja, dan *mounting product requirement* yaitu persyaratan produk meningkat yang diminta pasien yang perlu penyesuaian mutu.

Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan keperawatan yang di berikan oleh pihak rumah sakit baik. Dalam pelayanan keperawatan personal pihak rumah sakit memberikan pelayanan keperawatan klinik dan manajemen dengan sebaik-baiknya serta berusaha berkomunikasi dengan pasien tentang perkembangan penyakit yang dideritanya, serta memonitoring pelayanan keperawatan, menjalin hubungan dengan keluarga pasien serta memberikan penyuluhan kesehatan serta upaya pencegahan penyakit. Dan dari hasil kuisisioner dan wawancara hasil pertanyaan pada variabel “Apakah Anda percaya bahwa perawat mampu menangani kasus Anda dengan tepat”, mendapatkan respon yang baik dari pasien dan yang perlu ditingkatkan untuk rumah sakit adalah pada variabel hubungan antar manusia dan kelangsungan pelayanan yaitu pertanyaan untuk “perawat memperkenalkan diri” dan “perawat memantau anda membersihkan diri”, banyak pasien yang menjawab pelayanan yang diberikan perawat tidak baik.

2. Kepuasan Pasien

Tabel 2 Tabel kepuasan pasien di Ruang Bedah Dahlia RSUD Gresik pada bulan Februari 2013.

Variabel	Sangat puas		Puas		Tidak puas		Sangat tidak puas		Total	
	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)	N	(%)
Kepuasan pasien	19	61%	9	29%	3	10%	0	0%	31	100%

Hasil penelitian menunjukkan dari 31 pasien sebagian besar yang menyatakan sangat puas sebanyak 19 orang (61%), sedang sebagian kecil yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 orang (10%).

Menurut Kotler (2002) kepuasan adalah perasaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Merupakan dasar yang penting dalam mengukur mutu dari pelayanan. Tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada kinerja penyaji jasa. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Jadi tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Dan dalam kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kualitas produk dan jasa, Pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa, pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan. Emosional, pasien yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini pasien memilih rumah sakit yang sudah mempunyai pandangan ”*rumah sakit mahal*”, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan pasien, dan faktor biaya pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan kuesioner kepuasan pada item “Anda percaya bahwa perawat mampu menangani kasus Saudara dengan tepat”, banyak yang menjawab sangat puas dan yang perlu ditingkatkan yaitu perawat membantu untuk memperoleh obat, perawat membantu pasien BAK/BAB, dimana pasien dalam merasa pelayanan yang di berikan oleh perawat kurang diperhatikan, tidak sesuai dengan harapan pasien.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 3 menggambarkan sebagian besar responden mengatakan sangat puas dengan mutu pelayanan keperawatan baik sebanyak 12 orang (39%) dan sebagian kecil responden mengatakan tidak puas dengan mutu pelayanan kurang sebanyak 2 orang (6 %). Hasil uji analisis statistik dengan menggunakan uji statistik *spearman rank correlation* didapatkan nilai signifikasi $p = 0,586$ yang berarti H_1 ditolak sehingga tidak ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3 Tabulasi silang antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Bedah Dahlia RSUD Gresik pada bulan Februari 2013.

Mutu pelayanan keperawatan	Kepuasan pasien								Total	
	Sangat puas		Puas		Tidak puas		Sangat tidak puas		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Baik	12	39%	7	23%	0	0%	0	0%	19	62%
Sedang	7	23%	2	6%	0	0%	0	0%	9	29%
Kurang	0	0%	1	3%	2	6%	0	0%	3	9%
Total	19	62%	10	32%	2	6%	0	0%	31	100%

Hasil *Spearman rank Correlation Sig. (2-tailed) = 0,586*

Menurut Pohan (2003) kepuasan pasien dapat diukur baik secara kuantitatif dan kualitatif (dengan membandingkannya) dan banyak cara mengukur tingkat kepuasan pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan, kita akan dapat mengetahui sejauh mana mutu pelayanan yang kita berikan dapat memenuhi harapan pasien. Jika belum sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut akan merupakan masukan kepada organisasi pelayanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapannya, maka pasien itu akan selalu mencari pelayanan kesehatan yang diperolehnya dapat memenuhi harapannya atau tidak mengecewakan.

Tidak adanya hubungan secara linier antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien bukan berarti pelayanan kesehatan yang tidak baik akan tetapi disebabkan oleh banyak faktor yaitu dari faktor yang mempengaruhi tentang biaya yang diantaranya adalah karena banyak yang menggunakan kartu Askes, Jamkesmas dan Jamkesda. Pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya atau tidak perlu membayar biaya rumah sakit untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung merasa puas terhadap jasa pelayanan tersebut karena mendapatkan produk dan jasa sudah terpenuhi. Namun masih ada responden yang menyampaikan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan perawatan, tapi menilai mutu pelayanan baik. Dokumentasi yang kurang optimal ini dikarenakan kurangnya kesadaran dari reponden yang kurang menjawab sesuai apa yang terjadi, maka ini sangat mempengaruhi penilaian dari peneliti untuk mendapatkan hasil yang optimal. Tenaga perawat di rumah sakit merupakan tenaga paling banyak kontak dan berinteraksi dengan pasien, sehingga pasien cenderung mengamati apa yang mereka lakukan. Maka bila perawat menunjukkan mutu pelayanan keperawatan yang baik akan menyebabkan meningkatnya tingkat kepuasan kepada pasien dan bagi responden bisa menjawab dengan baik akan mendapatkan hasil yang optimal bagi peneliti.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik dan sangat puas terhadap pelayanan keperawatan. Namun tidak ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan kurang kesadaran dari reponden untuk menjawab sesuai apa yang terjadi, maka sangat mempengaruhi penilaian dari peneliti untuk mendapatkan hasil yang optimal.

Saran

Perawat dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan cara ikut seminar, pelatihan kepribadian dan dievaluasi oleh kepala ruangan dan instansi rumah sakit.

KEPUSTAKAAN

- Brown, L. , et al. (2002), *A Conceptual Model of Service Quality Implication For Future Research*. Jurnal of Marketing, Vol 49
- Kotler, P. (2002) *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta : penerbit ppm. Hal 3, 5, 11, 24, 69.
- Nursalam (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Profesional*, Edisi 3 Jakarta : Salemba Medika. Hal 295 – 301, 328 – 330.
- Pohan, Imbalo S. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta : kesaint Blanc. Hal 13-17.
- Purnama (2009). [http://wordpress.kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit com](http://wordpress.kepuasan-pasien-terhadap-pelayanan-rumah-sakit.com) (diakses pada tanggal 12 desember 2012) jam 10.29
- Sabarguna, Boy.(2004). *Pemasaran Rumah Sakit* . cetakan 1. Yogyakarta : konsorsium Rumah Sakit Islam Jawa Tengah.
- Tjiptono, F.(2002). *Prespektif Manajemen Dan Pemasaran Konteporer*. Yogyakarta : Penerbit Andi. Hal 135.