

## **Kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan**

Oleh :

Afif Hidayatul Arham<sup>1\*</sup>, Ucik Indrawati<sup>2</sup>, Khusnul Khotimah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi DIII Keperawatan

STIKes Insan Cendekia Medika Jombang

Corresponding Author : \*[affinna88@gmail.com](mailto:affinna88@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawatan merupakan indikasi kualitas pelayanan keperawatan. Kepuasan pasien menumbuhkan motivasi positif terhadap kesembuhan pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif. Populasi penelitian ini menggunakan populasi seluruh pasien yang menjalani di Ruang Cempaka dan Melati RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono sebesar 60 orang. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pasien. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan. Analisis data dengan editing, skoring dan tabulating.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% pasien menyatakan puas dengan pelayanan perawat, sisanya 25% menyatakan sangat puas dan 15% menyatakan kurang puas.

Kesimpulan penelitian ini sebagian besar pasien menyatakan puas dengan pelayanan perawat. Diharapkan Rumah Sakit sebagai institusi penyedia layanan selalu memberikan motivasi serta dorongan kepada perawat untuk meningkatkan kemampuan baik *soft* maupun *hard skill*.

**Kata kunci: kepuasan pasien, perawat, pelayanan keperawatan**

### ***The patient satisfaction with nursing services***

#### **ABSTRACT**

*Patient satisfaction with care services is an indication of the quality of nursing services. Patient satisfaction fosters positive motivation for patient recovery. This research was conducted to determine the level of patient satisfaction with nursing services.*

*This research uses descriptive research. The population of this study used a population of 60 patients in Cempaka and Melati Rooms at Arafah Anwar Medika Sukodono Hospital. The research variable is patient satisfaction. The data collection technique used a satisfaction questionnaire. Data analysis by editing, scoring and tabulating.*

*The results showed that 60% of patients said they were satisfied with the nurse's service, the remaining 25% said they were very satisfied and 15% said they were not satisfied.*

*The conclusion of this study most of the patients expressed satisfaction with the nurse's service. It is hoped that the hospital as a service provider institution will*

*always provide motivation and encouragement to nurses to improve both soft and hard skills.*

**Keywords:** *patient satisfaction, nurses, nursing services*

## **A. PENDAHULUAN**

Mutu pemberian keperawatan sebagai indikator kemampuan pelayanan kesehatan sebagai salah satu bagian penentu kualitas institusi dalam kesehatan dipandangan masyarakat Pengguna pelayan kesehatan meminta keperawatan yang sesuai keinginannya seperti pelayanan yang maksimal (Nursalam, 2014). Pada kenyataannya, masih banyak ditemukan perawat yang kurang *caring* dengan keadaan pasien seperti perawat yang tidak ramah, respon perawat yang kurang cekatan dalam menanggapi keluhan pasien, dan komunikasi terapeutik perawat-pasien yang jarang dilakukan oleh perawat, hal tersebut dapat mempengaruhi proses kesembuhan dan tingkat kepuasan pasien.

Mutu kepuasan pasien menjadi indikator kualitas perawatan. Pemantauan yang sistematis terhadap pelayanan asuhan keperawatan serta dukungan ketersediaan pelayanan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam kualitas layanan kepada pasien (Alasad, Tabar and AbuRuz, 2015).

Penyebab adanya ketidakpuasan klien dipengaruhi berbagai faktor antara lain yang berkaitan dengan pelayanan produk serta jasa harga (*caring*), lokasi, fasilitas image desain visual keadaan serta komunikasi (Nursalam, 2014). Menurut Combras (2011) terjalinnya hubungan antara perawat dengan pasien terjadi selama *shift* di rumah sakit, perilaku tersebut merupakan faktor yang paling berdampak terhadap kepuasan pasien. Perilaku tersebut seperti bersikap peduli, menghibur, menghargai dan memberi kenyamanan sewaktu memberikan perawatan.

Kepuasan klien dipengaruhi oleh bagusnya pelayanan yang dilaksanakan rumah sakit yang berkaitan dengan kelengkapan rumah sakit, proses pelayanan serta semua yang bekerja di rumah sakit. Menurut (Pedrazza *et al.*, 2015) menyatakan bahwa kenyamanan dalam pelayanan merupakan hal yang dibutuhkan untuk memperoleh dan meningkatkan status kesehatan, pasien menilai perawatan yang dilakukan di lahan klinis memberikan kontribusi yang tinggi terhadap penilaian kepuasan pasien.

Pelaksanaan tindakan yang sesuai dengan prosedur operasional serta kode etik profesi memberikan jaminan pelayanan kepada pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat diukur melalui penerapan standart kode etik profesi yang baik, penerapan kode etik yang benar sesuai prosedur merupakan jaminan mutu pelayanan klinis ataupun standart manajemen dalam pelayanan kesehatan (Pohan, 20017).

Data hasil kuesioner kepuasan pasien Di Ruang Cempaka dan Melati dan Melati RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono di dapatkan 40% pasien mengatakan

puas terhadap pelayanan perawat, 10% pasien mengatakan perawat tidak ramah, 20% pasien mengatakan perawat tidak melakukan komunikasi terapeutik, 30% pasien mengatakan kurangnya respon perawat dalam menanggapi keluhan pasien.

## B. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian Deskriptif yang dilaksanakan dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini menggunakan seluruh pasien yang di rawat Di Ruang Cempaka dan Melati RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono sebesar 60 orang. Data tersebut diperoleh dari rata-rata pasien setiap bulan dalam waktu satu bulan (Rekam Medis RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono, 2019). Lokasi penelitian dilakukan di ruang rawat inap Cempaka dan Melati RSUD Arafah Anwar Medika Sukodono.

## C. HASIL PENELITIAN

### 1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur

Usia	Frekuensi	Persentase
13-18	16	30
17-40	30	50
41-60	9	15
>60	3	5
Total	60	100

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa setengahnya (50%) responden berumur 17- 40 tahun.

### 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	21	35
Perempuan	39	65
Total	60	100

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (65%) responden berjenis kelamin perempuan.

### 3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	9	15
SMP	9	15
SMA	33	55
Perguruan tinggi	9	15
Total	60	100

Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya (55%) pendidikan terakhir responden adalah pendidikan menengah atas.

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Tidak bekerja	15	25
PNS	6	10
Swasta	36	60
Wiraswasta	3	5
Total	60	100

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya (60%) jenis pekerjaan responden adalah pegawai swasta.

5. Karakteristik responden berdasarkan kepuasan layanan keperawatan

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan layanan keperawatan

Kepuasan	Frekuensi	Persentase
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	9	15
Puas	36	60
Sangat Puas	15	25
Total	60	100

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa 60% pasien menyatakan puas dengan pelayanan perawat, sisanya 25% menyatakan sangat puas dan 15% menyatakan kurang puas.

#### D. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (60%) responden menyatakan puas terhadap *caring* perawat, artinya responden puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perawat karena sudah memenuhi harapan responden. Perilaku perawat yang menawarkan bantuan langsung ke pasien ketika ada kesulitan tanpa diminta membuat pasien merasa senang dan puas, responden merasa lega karena masalah yang ada dapat ditangani dengan tepat dan profesional oleh perawat, serta responden juga senang karena perawat segera dan sigap menangani pasien ketika sampai di ruangan rawat inap. Perawat selalu memberikan senyuman saat berjumpa dengan pasien.

Perilaku interkasi perawat dengan pasien memberikan dampak yang besar berkembangnya hubungan yang efektif dengan pasien, sehingga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap penyedia pelayanan serta meningkatkan loyalitas terhadap penyedia layanan layanan (Gaur *et al.*, 2011). Sejalan dengan penelitian sebelumnya menyatakan bahwa apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan maka

pelanggan akan merasa puas dan ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pelanggan akan terjadi apabila kinerja pelayanan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan harapan (Muninjaya, 2011).

Perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan akan berdampak terhadap peningkatan jumlah konsumen/pengguna dari layanan tersebut, hal ini karena pasien yang puas akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain, sehingga orang lain akan ikut tertarik. Menurut Tjiptono (2006) pengalaman kepuasan akan pelayanan yang diterima oleh suatu klien cenderung akan diceritakan kepada keluarga dan teman, sehingga loyalitas kepada pelayanan akan terjaga.

Responden yang menyatakan kurang puas hal ini di tunjukkan oleh pernyataan responden pada kuisioner yang menyatakan bahwa responden merasa kurang puas terhadap informasi tentang kepastian biaya selama perawatan. Ketidakpastian informasi ataupun tindakan akan menimbulkan rasa tidak nyaman serta was-was pada pasien. Allen *et al.*, (2013) menyatakan bahwa penundaan praktik relasional menyebabkan stres pada pasien serta meningkatkan resiko bahaya pada pasien. Lleva (2010) mengidentifikasi tentang pasien di Filipina bahwa kepuasan pasien dapat di pengaruhi oleh kualitas perawat yang profesional, keterampilan komunikasi, kompetensi profesional perawat, minat serta komitmen perawat dalam pekerjaan.

Sistem pelayanan yang memberikan respon yang cepat dan tanggap merupakan faktor yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan atau pasien dalam menerima suatu pelayanan, dalam penelitian ini sebagian besar pasien mengatakan puas akan pelayanan yang diberikan perawat, baik dari segi keramahan perawat maupun ketanggapan perawat dalam menangani masalah yang dimiliki pasien. Kepuasan didapatkan apabila harapan yang dimiliki pasien berbanding lurus dengan kenyataan yang diterima pasien. Perawat perlu diberikan pendidikan berkelanjutan untuk meningkatkan kemampuan serta kompetensinya. Berdasarkan hasil penelitian (Akbulut *et al.*, 2017) menyatakan bahwa kepuasan pasien pada pelayanan keperawatan di pengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, status perkawinan, tingkat pendapatan, lama rawat inap, status jaminan sosial, area tempat tinggal, dan ketersediaan pendamping Non pasien. Lebih lanjut (Finset, 2017) menyatakan bahwa penerapan pendidikan program pendidikan pada perawat dapat membantu perawat dalam meningkatkan penerapan pelayanan, pengorganisasian yang baik serta meningkatkan kualitas perawatan

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagian besar pasien menyatakan puas dengan pelayanan perawat. Kepuasan pasien ini didukung oleh banyak

faktor, interaksi yang perawat lakukan memberikan kesan serta gambaran kepada pasien tentang perilaku perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan.

## 2. Saran

Rumah Sakit sebagai institusi penyedia layanan diharapkan selalu memberikan motivasi serta dorongan kepada perawat untuk meningkatkan kemampuan baik *soft* maupun *hard skill*.

## F. DAFTAR PUSTAKA

- Akbulut, G. *et al.* (2017). Determining Patients' Satisfaction with the Nursing Services Provided in an Oncology Clinic of Eastern Turkey, *International Journal of Caring Sciences*, 10(3), pp. 1276–1285.
- Alasad, J., Tabar, N. A. and AbuRuz, M. E. (2015). Patient Satisfaction With Nursing Care Measuring Outcomes in an International Setting, 45(11), pp. 563–568. doi: 10.1097/NNA.0000000000000264.
- Allen, J. *et al.* (2013). Development and evaluation of a teaching and learning approach in cross-cultural care and antidiscrimination in university nursing students, *Nurse Education Today*. Elsevier Ltd, 33(12), pp. 1592–1598. doi: 10.1016/j.nedt.2012.12.006.
- Combras, J. (2011). *Caring Behavior of the staff nurses in selected Hospital in Paranaque: Input to staff development program*. Unpublished Masters Thesis. Philippine Womens University
- Finset, A. (2017). Patients' values and preferences and communication about life expectancy: Combining honesty and hope, *Patient Education and Counseling*. Elsevier Ireland Ltd, 100(10), p. 1777. doi: 10.1016/j.pec.2017.07.020.
- Gaur, S. S. *et al.* (2011). Relational impact of service providers' interaction behavior in healthcare, *Managing Service Quality*, 21(1), pp. 67–87. doi: 10.1108/096045211111100252.
- Lleva, M. (2010). *Patient Satisfaction on the nursing care services at Vicente L. Peralta Memorial Hospital, Castilla, Sorsogon*. Unpublished Master's Thesis. Bicol University Graduate School
- Muninjaya, A.A. Gde. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta : Salemba
- Pedrazza, M. *et al.* (2015). Development and initial validation of the nurses' comfort with touch scale, *Journal of Nursing Measurement*, 23(3), pp. 364–378. doi: 10.1891/1061-3749.23.3.364.
- Pohan, I. S. (2017) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Rekam Medis RSU Arafah Anwar Medika Sukodono, 2019
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset