

HUBUNGAN KUALITAS JASA PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR. A DADI TJOKRODIPO BANDAR LAMPUNG TAHUN 2023**Liza Ayu Pratiwi^{1*}, Dessy Hermawan², M.Ricko Gunawan³**¹⁻³Profesi Ners Universitas Malahayati

Email Korespondensi: Liza Ayu Pratiwi

Disubmit: 22 Agustus 2023

Diterima: 28 Oktober 2023

Diterbitkan: 01 Desember 2023

Doi: <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i12.11754>**ABSTRACT**

Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services. Patient satisfaction also depends on the quality or quality of nursing services. Measuring the level of patient satisfaction is closely related to the quality of nursing services. The cause of patient dissatisfaction is influenced by many factors, including those related to product and service quality, price, emotional, performance, aesthetics, population characteristics, service, location, facilities, communication, atmosphere, visual design. The results of free interviews with the head nurse in room E4 to find out nurse service satisfaction in 2022 showed that 60% of patients stated they were satisfied with the services provided by nurses. While 40% of patients were not satisfied with the services provided by nurses. To determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction at RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. This type of research uses quantitative, the research design uses an analytical survey, with a cross sectional approach. The population in this study were patients who were hospitalized at RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo. The sampling technique uses purposive sampling. Univariate and bivariate data analysis using the chi square test. This research was conducted in July 2023. Most of the respondents stated that the quality of nurse services was in the unfavorable category, as many as 92 respondents (51.7%). Most of the respondents stated that patient satisfaction was in the unfavorable category of 100 respondents (56.2%). There is a relationship between the quality of nurse services and patient satisfaction at RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung in 2023. as input material to improve the quality of nursing services in providing better services for patients, by means of nurses showing readiness when providing nursing services.

Keywords: *Quality of Nurse Service, Satisfaction, Satisfaction***ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga tergantung pada mutu atau kualitas pelayanan keperawatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan kualitas pelayanan keperawatan. Penyebab terjadinya ketidakpuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain yang berhubungan dengan kualitas produk dan jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik penduduk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi,

suasana, desain visual. Hasil wawancara bebas kepada kepala perawat ruang E4 untuk mengetahui kepuasan pelayanan perawat pada tahun 2022, didapat hasil sebanyak 60% pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. Sedangkan 40% pasien tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perawat. Untuk mengetahui hubungan kualitas jasa pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Jenis penelitian menggunakan kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan *survey analitik*, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan rawat inap di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo. Teknik sampling menggunakan *purposive sampling*. Analisa data univariat dan bivariat menggunakan *uji chi square*. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli Tahun 2023. Sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan perawat dengan kategorikurang baik sebanyak 92 responden (51,7%). Sebagian besar responden menyatakan kepuasan pasien dengan kategori kurang baik sebanyak 100 responden (56,2%). Ada hubungan kualitas jasa pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2023. sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pasien, dengan cara perawat menunjukkan kesiapan ketika melakukan pelayanan keperawatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam, maka setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Untuk itu harus diketahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut. Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1994; Simbala, 2013) mengidentifikasi sekumpulan atribut pelayanan secara lengkap dimana para konsumen dapat menggunakannya sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan rumah sakit yang tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sesuatu yang berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang dikenal dengan istilah Service Quality (Mustofa, 2008; Simbala, 2013).

Pelayanan Rumah Sakit sangat dipengaruhi oleh peran serta tenaga kesehatannya itu sendiri. Dalam pelayanan rumah sakit, petugas yang sangat banyak mendapatkan sorotan, karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu dokter dan perawat. Bahkan kehadiran dan sentuhan pelayanan perawat mempunyai proporsi pelayanan yang terbesar di rumah sakit, sehingga tanpa mengabaikan pelayanan petugas yang lain, maka pelayanan dokter dan perawat tentu saja merupakan pelayanan yang seharusnya mendapatkan perhatian lebih besar bagi manajemen di rumah sakit (Simbala, 2013). Pelayanan yang dimaksudkan adalah pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat, baik di pelayanan rawat jalan ataupun rawat inap.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2018 disebutkan bahwa Rumah Sakit

merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisik atau medik sekunder dan pelayanan subspesialisik atau medik tersier. Dengan demikian, produk utama rumah sakit adalah pelayanan medik. Dalam kegiatannya, unit penghasil pelayanan dalam Rumah Sakit adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dalam operasional rumah sakit (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018). Pelayanan perawat yang bermutu dan memberikan kenyamanan pada pasien sangat diperlukan untuk ditingkatkan, sehingga meningkatkan kepuasan pasien selama menjalani perawatan dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Seiring dengan perkembangan keperawatan, keilmuan dalam praktik keperawatan pun turut berkembang yang membawa dampak besar bagi profesi keperawatan, adanya tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang semakin meningkat membuat perawat yang mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam memberikan pelayanan keperawatan harus

mampu mempunyai andil dan tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai keinginan pelanggan sehingga menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (Krisnawati, 2017). Perawat mempunyai peran fundamental yang luas selama 24 jam sehari di rumah sakit dan berdampak luas pada kualitas, efisiensi, dan efektifitas layanan kesehatan. Peran perawat dalam pelayanan kesehatan menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan keperawatan berpengaruh terhadap totalitas layanan yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Ritonga, 2020). Akan tetapi banyak sekali tantangan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang prima yang akan berdampak pada kepuasan pasien. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan perawat kurang baik, maka akan berdampak kepada tidak puasny pasien terhadap pelayanan tersebut.

Penyebab terjadinya ketidakpuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain yang berhubungan dengan kualitas produk dan jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik penduduk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual (Nursalam, 2014). Kepuasan pasien tidak lepas dari kinerja yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan

asuhan keperawatan (Mastia, 2015). Mutu kualitas pelayanan perawat yang prima sangat menunjang terbentuknya kepuasan terhadap pelayanan oleh perawat.

Kepuasan pasien juga tergantung pada mutu atau kualitas pelayanan keperawatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan kualitas pelayanan keperawatan. Kinerja dan *service quality* berhasil apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi (Nursalam, 2018)

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian 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 (Kemenkes, 2016)

Data kepuasan pasien di Rumah Sakit dari Dunia seperti Negara China paling sedikit masyarakat yang mendapat perawatan kesehatan saat dibutuhkan. Alasan utama masyarakat adalah biaya untuk menuju akses sebagai penghalang utama, dengan negara terendah adalah Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%) dan negara lain India (35%), Meksiko (40%) dan Ghana 47% (Seumokil, 2021).

Kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan yang ditentukan dalam lima unsur yaitu sesuai dengan daya tanggap

(*responsiveness*), membutuhkan adanya jaminan (*asurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*), menunjukkan empati (*empathy*), dan orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keaandalan (*reliability*) yang diberikan secara konsekuensi untuk memuaskan yang menerima pelayanan (Nursalam, 2014)

Pelayanan keperawatan yang dilakukan di rumah sakit merupakan sistem pengelolaan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien agar menjadi berdaya guna dan berhasil guna. Asuhan keperawatan terdiri dari kegiatan mulai dari pengkajian, perencanaan, implementasi rencana, dan evaluasi tindakan keperawatan, Asuhan keperawatan yang bermutu dapat dicapai jika pelaksanaan asuhan keperawatan dipersepsikan sebagai suatu kehormatan yang dimiliki oleh perawat dalam memperlihatkan haknya untuk memberikan asuhan yang manusiawi, aman, serta sesuai dengan standar dan etika profesi keperawatan (Isti, 2009; Darmin, 2021) .

Data prasurvey yang dilakukan di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung, dengan melakukan pengambilan data awal dengan melihat banyaknya pasien rawat inap pada tahun 2022 sebanyak 754 pasien menggunakan pembiayaan P2KM, 658 pasien menggunakan pembiayaan BPJS, umum 5 pasien dan jasa raharja 0 pasien. Serta di dapatkan hasil bahwasanya RSUD DR. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung merupakan rumah sakit paling banyak di temukan masalah di bandingan beberapa rumah sakit yang sudah di survey terlebih dahulu. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara bebas kepada kepala perawat ruang E4

untuk mengetahui kepuasan pelayanan perawat pada tahun 2022, didapat hasil sebanyak 60% pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2018). Kepuasan pasien dilihat dari penilaian pelayanan yang baik, dan menjadi hal yang mendasar untuk pengukuran kualitas pelayanan. Hal tersebut dikarenakan dalam pemberian informasi dilihat dari tercapainya kualitas pelayanan dengan nilai dan harapan pasien yang memiliki kewenangan dalam penetapan standar kualitas pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien merupakan tingkat suatu perasaan suka dan tidak suka dalam pelayanan yang diberikan, maka dari itu 21 perilaku konsumen dapat diartikan juga sebagai model perilaku pembeli (Walukowet al., 2019).

Kepuasan pasien adalah konsep multidimensi, karena banyak faktor berperan dalam menentukan kepuasan pasien. Marshall dan Hays mendefinisikan dimensi kepuasan dengan perawatan medis sebagai kepuasan umum, kualitas teknis, cara interpersonal, komunikasi, aspek keuangan, waktu yang dihabiskan dengan praktisi, aksesibilitas, dan kenyamanan. Sedangkan Bernal, et al menggambarkan dimensi kepuasan pasien sebagai koordinasi perawatan, kualitas yang dirasakan, hambatan akses ke perawatan medis, kualitas informasi yang diberikan, dan keterampilan teknis dan

interpersonal dari praktisi (Valdes et al., 2020; Prima., Achadi, 2022).

Kesehatan Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan- persyaratan tersebut (Wijaya, 2011 cit. Mongkaren, 2013). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2002 cit. Amrizal, et al., 2014).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Kualitas pelayanan dipersepsikan buruk jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan (Amrizal, et al., 2014). Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan

Masalah Dan Rumusan Pertanyaan

Alasan saya memilih tempat penelitian di RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung adalah untuk tujuan bersama dari kegiatan ini Diketahuinya hubungan kualitas jasa pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan kuantitatif, rancangan penelitian menggunakan survey analitik,

dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah klien yang melakukan rawat inap di ruang E4 yaitu Bedah dan RPD di RSUD Dr. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung pada bulan Desember 2022 hingga Januari 2023 sebanyak 320 responden. Sampel berjumlah 178 responden Teknik sampling menggunakan purposive sampling. Analisa data univariat dan bivariat menggunakan Uji Mann-Whitney U Test.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2023

Kualitas Pelayanan Perawat	Jumlah	Persentase (%)
Baik	86	48,3
Kurang Baik	92	51,7
Total	178	100,0

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat dari 178 responden kualitas pelayanan perawat dengan kategori baik sebanyak 86 responden (48,3%)

dan kualitas pelayanan perawat dengan kategori kurang baik sebanyak 92 responden (51,7%).

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
Baik	78	43,8
Kurang Baik	100	56,2
Total	178	100,0

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat dari 178 responden kepuasan pasien dengan kategori baik

sebanyak 78 responden (43,8%) dan kepuasan dengan kategori kurang baik sebanyak 100 responden (56,2%)

Analisa Bivariat

Tabel 3
Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD
Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2023

Kualitas Pelayanan Perawat	<u>Kepuasan</u>				Total		P-Value	OR CI 95%
	Baik		Kurang					
	N	%	N	%	N	%		
Baik	64	36,0	22	12,4	86	48,3		
Kurang Baik	14	7,9	78	43,8	92	51,7	0,000	16,208
Total	78	43,8	100	56,2	178	100,0		

Dari tabel 3 diatas didapat hasil responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat baik dan memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak 64 responden (36,0%), responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat baik dan memiliki tingkat kepuasan kurang baik sebanyak 22 responden (12,4%). Responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat kurang baik dan memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak 14 responden (7,9%), responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat kurang baik dan memiliki tingkat kepuasan kurang baik sebanyak 78 responden (43,8%).

Pada penelitian ini responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat baik dan memiliki tingkat kepuasan kurang baik sebanyak 22 responden (12,4%). Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan di setiap rumah sakit, menuntut perawat harus mampu bersaing dalam memberikan jasa layanan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap. Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga masyarakat selaku konsumen dapat

merasakan pelayanan keperawatan yang memuaskan.

Responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat kurang baik dan memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak 14 responden (7,9%). Pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit maupun standar keperawatan, hal tersebut dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan karena dianggap pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dalam menangani pasien. Masyarakat ingin dilayani dengan ramah, sopan, terampil, tepat waktu, dan jujur dalam pemberian informasi. Perawat harus memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dengan cara profesional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien

Hasil analisa data menggunakan uji chi square didapat nilai $p\text{-value} = 0.000$ ($< \alpha 0,05$) yang artinya ada hubungan kualitas jasa pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung, dengan nilai $OR = 16,208$ yang artinya kualitas pelayanan perawat yang kurang baik

akan 16 kali beresiko memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik.

Pembahasan

Distribusi Frekuensi Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2023

Dari 178 responden kualitas pelayanan perawat dengan kategori baik sebanyak 86 responden (48,3%) dan kualitas pelayanan perawat dengan kategori kurang baik sebanyak 92 responden (51,7%).

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Suarli & Bahtiar, (2012) Asuhan keperawatan adalah proses kegiatan praktik keperawatan langsung pada klien di berbagai tatanan pelayanan kesehatan yang pelaksanaannya berdasarkan kaidah profesi keperawatan dan merupakan inti praktik keperawatan (Ali, 2019). Proses keperawatan adalah suatu metode yang digunakan perawat untuk memenuhi kebutuhan klien dalam mencapai atau mempertahankan keadaan biologis, psikologis, sosial dan spiritual yang optimal, melalui tahap pengkajian, identifikasi diagnosis keperawatan, penentuan rencana keperawatan, serta evaluasi tindakan keperawatan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Librianty (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing. diketahui dari 12 responden yang kualitas pelayanan keperawatan kurang terdapat 5 responden (41,7%) yang tingkat kepuasannya tinggi sedangkan dari 28 responden yang kualitas pelayanan keperawatan baik terdapat 5 responden (17,9%) yang tingkat kepuasannya rendah.

Pada penelitian ini nilai kualitas pelayanan terendah

ditunjukkan pada kuesioner dengan pertanyaan perawat membantu saya dalam melakukan berbagai kegiatan, antara lain: kebersihan diri, latihan gerak, latihan nafas panjang. Hal ini menunjukkan jika perawat kurang aktif dalam menanyakan hal-hal detail seperti yang dicantumkan pada kuesioner. Sedangkan pada penelitian ini nilai kualitas pelayanan tertinggi ditunjukkan pada kuesioner dengan pertanyaan perawat menanyakan kondisi kesehatan saya setiap harinya. Hal ini membuktikan jika perawat memiliki kepedulian kepada pasien seperti menanyakan hal-hal yang mendasar seperti kesehatan pasien setiap akan melakukan visit atau operan shift setiap pagi dan overran shift setiap sore.

Menurut peneliti, Kualitas pelayanan keperawatan yaitu terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi harapan pelanggan dan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk tersebut. Kualitas pelayanan meliputi ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan pelaku bisnis, tanggung jawab penanganan keluhan pelanggan, lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk atau panduan, kebersihan ruang tunggu, fasilitas AC, alat komunikasi dan lain-lain.

Kualitas yang berkaitan dengan pemberian layanan kesehatan ini harus tersedia, dapat diterima, menyeluruh, berkelanjutan dan didokumentasikan, bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, kualitas lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien, dan

atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD DR. A. Dadi Tjokrodipo Kota Bandar Lampung Tahun 2023

Dari 178 responden kepuasan pasien dengan kategori baik sebanyak 78 responden (43,8%) dan kepuasan dengan kategori kurang baik sebanyak 100 responden (56,2%).

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2014; Badriya, 2021) Kepuasan berasal dari bahasa latin yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai dan "facto" berarti melakukan atau membuat. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, kepuasan adalah puas, senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Sehingga kepuasan dapat diartikan sebagai rasa puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa (Aaker, 2013; Badriya, 2021)

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien adalah dewasa akhir (26-60 tahun) 66 orang (89,2%), jenis kelamin perempuan 40 orang (54,1%), status perkawinan sudah menikah 59 orang (79,7%), pendidikan SD 23 orang (31,1%), pekerjaan wiraswasta 31 orang (41,9%), kualitas pelayanan keperawatan kategori baik 48 orang (64,9%), dan kepuasan pasien kategori puas 41 orang (55,4%).

Pada penelitian ini nilai kepuasan terendah ditunjukkan pada kuesioner dengan pertanyaan perawat memberitahu dengan jelas

sesuatu hal yang dilarang demi perawatan klien. Hal ini membuktikan jika perawat hanya sebatas mengikuti kegiatan visit dokter tanpa memberikan penjelasan yang mendetail tentang penyakit. Karena penjelasan penyakit memang merupakan hak mutlak yang diperuntukan oleh dokter kepada pasien. Sedangkan pada penelitian ini nilai kepuasan tertinggi ditunjukkan pada kuesioner dengan pertanyaan perawat menciptakan agar kondisi kamar mandi dan WC bersih. Hal ini membuktikan jika perawat memiliki kepedulian dalam menciptakan kebersihan dan keamanan pasien selama masa perawatan.

Menurut peneliti, Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu. Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka sebaliknya pasien tidak puas.

Analisis Bivariat

Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2023

Hasil responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat baik dan memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak 64

responden (36,0%), responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat baik dan memiliki tingkat kepuasan kurang baik sebanyak 22 responden (12,4%). Responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat kurang baik dan memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak 14 responden (7,9%), responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat kurang baik dan memiliki tingkat kepuasan kurang baik sebanyak 78 responden (43,8%).

Hasil analisa data menggunakan uji chi square didapat nilai p-value = 0.000 ($< \alpha$ 0,05) yang artinya ada hubungan kualitas jasa pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. A dadi tjokrodipo bandar lampung, dengan nilai $\chi^2 = 16,208$ yang artinya kualitas pelayanan perawat yang kurang baik akan 16 kali beresiko memiliki tingkat kepuasan yang kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Rachman (2017) Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan yang berkualitas apabila penerapan standar dan kode etik profesi dapat memuaskan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006; Badriya, 2021). Dengan terciptanya kepuasan pada pasien, maka dapat memberikan manfaat yakni hubungan perusahaan dengan pelanggan (pasien) menjadi harmonis

Pada penelitian ini responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat baik dan memiliki tingkat kepuasan kurang baik sebanyak 22 responden (12,4%). Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya

persiapan disetiap rumah sakit, menuntut perawat harus mampu bersaing dalam memberikan jasa layanan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap. Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga masyarakat selaku konsumen dapat merasakan pelayanan keperawatan yang memuaskan

Responden yang menyatakan kualitas pelayanan perawat kurang baik dan memiliki tingkat kepuasan baik sebanyak 14 responden (7,9%). Pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit maupun standar keperawatan, hal tersebut dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan karena dianggap pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dalam menangani pasien. Masyarakat ingin dilayani dengan ramah, sopan, terampil, tepat waktu, dan jujur dalam pemberian informasi. Perawat harus memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dengan cara profesional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan sering terjadi ketidakpuasan pasien karena kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap yang menggunakan jasa BPJS. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut. Pasien merasa kurang puas

dengan pelayanan keperawatan karena pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan, perawat kurang memperhatikan keluhan pasien, dan kadang perawat terlihat tidak siap dalam memberikan pelayanan.

Menurut pendapat peneliti, Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Penelitian oleh (Irmawati dan Kurniawati, 2014) menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu. Oleh karena itu pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit (Nursalam, 2016). Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien di rumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan profesional 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 dengan mewujudkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan

KESIMPULAN

Sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan perawat dengan kategori kurang baik sebanyak 92 responden (51,7%). Sebagian besar responden menyatakan kepuasan pasien dengan kategori kurang baik sebanyak 100 responden (56,2%).

Ada hubungan kualitas jasa pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di RSUD Dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung Tahun 2023.

Saran

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian dengan melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan Keperawatan, selain yang telah dilakukan dalam penelitian ini yaitu antara lain: harga, kualitas produk/jasa, lokasi dan fasilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Amalysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital). 9771, 551-559.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan*

- RS. Dr. Soetomo, 5(2), 165-181.
- Ardiputra, S., & Prawira, M. R. (2020). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor PosCabang Pasangkayu 91571: Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pos Cabang Pasangkayu 91571. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 4(2), 136-146.
- Badriya, L. (2021). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek bareng kota malang (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Bahtiar, Y & Suarli (2012). Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis (Safitri Amalia dan Rina Astikawati (ed.)).PT.Gelora Aksara Pratama.
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- Darmin, D. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan Dengan Tingkat KepuasanPasien Di Ruang Interna RSUD Kota Kotamobagu. *MIRACLE Journal*, 1(2), 29-35.
- Darmin, D. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Interna RSUD Kota Kotamobagu. *Miracle Journal*, 1(2), 29-35.
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di rsud dr. loekmono hadi kudus. *Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat Cendikia Utama*, 8(1), 35-44.
- Irmawati., Kurniawati. (2014). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Salatiga. Semarang: STIKES Widya Husada.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian diapotek. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 3 tahun 2020 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit.
- Kementerian Kesehatan RI. 2018. Hasil Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) 2018. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI.
- Khamida, K., & Mastiah, M. (2015). Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Health Sciences*, 8(2)
- Krisnawati, T., Utami, N. W., & Lasri, L. (2017). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 2(2).
- Librianty, N. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sungai Sirih Kabupaten Kuansing Tahun 2017. *Jurnal Doppler*, 2 (1).

- Nursalam, D. (2014). Manajemen Keperawatan" Apliasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.
- Nursalam, M. K. (2018). Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam, P. D. (2016). Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (PP Lestari (ed.).
- Prima, A., & Achadi, A. (2022). Kepuasan Pengguna Alat Ortotik Prostetik: Systematic Literatur Review. *Journals of Ners Community*, 13(5), 568-576.
- Pulungan, R. M., Fithri, N. K., Priyambodo, R., Novitasari, S., & Wiradati, M. (2021). Gambaran Kondisi Kesehatan Berdasarkan Data Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK) di Kota Bekasi. *Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 30-44.
- Rachman, A. (2017). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Komitmen Organisasi (Studi kasus pada PT. BPR Syariah Shadiq Amanah)* (Doctoral dissertation, Program Studi Magister Manajemen S2 Pasca Sarjana Universitas Widyatama).
- Rachman, Y. A. (2017). Analisis Hubungan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Islam Madinah Kasembon. *JURNAL Ekuivalensi*, 3(2), 49-60.
- Ritonga, I. L., & David, M. (2020). Hubungan Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Sakura RumahSakitUmum Imelda Pekerja Indonesia Medan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 6(2), 128-135.
- Sudibyo, A. R. (2014). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di RSIA Srikandi IBI JemberTahun 2014.
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R., & Wowor, R. E. (2018). Hubungan Antara KualitasJasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. *Kesmas*, 7(3).
- Tugi, G., Mm, P., Fuadi, D. U., & Banten, D. S. (2020). Vol. 16 No. 1 Februari 2020 Issn: 1693-9549 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tambahan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kapal PenyebranganDi Pt. *Trisakti Lautan Mas Cabang Bakauheni, Lampung*, 75, 75-83.
- Walukow, D. N., Rumayar, A. A., & Kandou, G. D. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pineleng Kabupaten Minahasa. *Kesmas*, 8(4).
- Yanti, N. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar).