

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi Tahun 2023

Sandi Solihin

Departement: Rumah Sakit Ali Sibroh

Jl. Wr. Sila No.1, RT.8/RW.5, Gudang Baru, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibu kota Jakarta 12630

Email: sandisolihin16@gmail.com

Artikel Info

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi [Creative Commons Atribusi Berbagi Serupa 4.0 Internasional](#).

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan keperawatan

Abstrak

Latar Belakang: Kualitas pelayanan keperawatan merupakan proses kegiatan yang dilakukan oleh tenaga medis dalam memenuhi kebutuhan pasien. Pemberian pelayanan keperawatan merupakan faktor krusial dalam meningkatkan taraf kesehatan dan kesejahteraan individu di setiap Negara.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi.

Metode: Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini didapatkan sebanyak 600 orang. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *random sampling* sebanyak 87 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji *rank spearman*.

Hasil: Uji *rank spearman* didapatkan hubungan kualitas pelayanan dari daya tanggap ($p=0,032$), kehandalan ($p=0,029$), jaminan ($p=0,000$), empati ($p=0,001$), bukti fisik ($p=0,001$) terhadap kepuasan pasien.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi dengan nilai $p < 0,05$.

Pendahuluan

Kualitas pelayanan keperawatan adalah proses yang dilakukan oleh tenaga medis untuk memenuhi kebutuhan pasien dalam mempertahankan kondisi biologis, psikologis, dan spiritual pada pasien.^{1,2} Kualitas layanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan layanan kesehatan dalam membangkitkan kepuasan pada setiap pasien. Tingkat kepuasan pasien terkait dengan kualitas layanan kesehatan, semakin tinggi maka semakin baik.³

Kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan kesehatan. Ketika sebuah instansi kesehatan, seperti rumah sakit maka akan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya.⁴ Dengan melakukan penilaian dapat diketahui sejauh mana aspek – aspek kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan dapat memenuhi harapan pasien. Kepuasan dapat tercapai ketika ekspektasi dari pasien terpenuhi oleh layanan yang diberikan rumah sakit sehingga dapat memperoleh kembali manfaat dari pelayanan.^{5,6} Menurut Permenkes (2018), rumah sakit adalah sarana pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan individu secara menyeluruh termasuk pelayanan rawat inap, pelayanan rawat jalan, dan pelayanan gawat darurat.⁷

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, didapatkan data sekunder dari Divisi Marketing Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi pada bulan Juli 2023 dalam survey kepuasan pasien menyatakan sebanyak 120 pasien rawat inap di rumah sakit, 48 dari 120 pasien dirumah sakit

Ali Sibroh Malisi menyatakan sikap perawat yang kurang ramah, sikap perawat kurang responsif terhadap keluhan pasien, dan fasilitas diruangan rawat inap perlu ditingkatkan kembali. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan. Adapun hasil dari Residensi selama 1 bulan di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi terdapat survey kepuasan yang masih kurang dari standard pelayanan minimal yaitu 75%. Maka dengan ini apabila kualitas pelayanan tidak segera dievaluasi, akan terjadinya penurunan pada tingkat kepuasan pasien sehingga memberikan dampak buruk terhadap persepsi pasien atau keluarga kurang berminat berkunjung kembali dan penurunan dalam citra rumah sakit.

Pada penelitian ini peneliti berfokus pada seluruh pasien rawat inap baik pasien BPJS dan pasien Non BPJS di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Metode

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan ialah kuantitatif. Desain yang digunakan deskriptif korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*.⁸ Populasi pada penelitian ini didapatkan sebanyak 600 orang. Sampel yang diambil pada penelitian ini menggunakan *random sampling*. Peneliti menentukan sampel dengan bantuan rumus slovin dan didapatkan sebanyak 87 sampel.⁹ Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian lembar kuesioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan menggunakan instrumen skala *likert*. Dengan mengukur 5 dimensi *SERVQUAL (Service Quality)* yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).¹⁰ Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji *Rank Spearman* yang bertujuan untuk mengukur tingkat hubungan antara dua variabel dengan data yang berskala ordinal.

Hasil

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan umur dan jenis kelamin

Kategori	Frekuensi	Persentase
Usia		
17 – 25	26	29,9%
26 – 35	26	29,9%
36 – 45	8	9,2%
46 – 59	27	31%
Jenis Kelamin		
Laki – laki	31	35,6
Perempuan	56	64,4%

Pada tabel 1 dapat dilihat sebagian besar usia responden adalah 46-59 tahun yaitu sebanyak 27 responden (31%). Dan sebagian besar jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 56 responden (64,4%).

Tabel 2. Hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap berdasarkan dimensi Daya Tanggap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi

Daya Tanggap	Kepuasan pasien								Jumlah	Nilai sig	Koef. Korelasi	
	Tidak puas		Kurang puas		Puas		Sangat puas					
	N	%	N	%	N	%	N	%				
Sangat Setuju	0	0,0	2	2,3	2	2,3	2	2,3	6	6,9	0,032	0,230
Setuju	1	1,1	13	14,9	42	48,3	8	9,2	64	73,6		

Kurang Setuju	0	0,0	1	1,1	9	10,3	7	8,0	17	19,5		
Total	1	1,1	16	18,4	53	60,9	17	19,5	87	100		
Kehandalan												
Sangat Setuju	0	0,0	0	0,0	4	4,6	2	2,3	6	6,9		
Setuju	0	0,0	9	10,3	35	40,2	12	13,8	56	64,4	0,029	0,234
Kurang Setuju	1	1,1	7	8,0	14	16,1	3	3,4	25	28,7		
Total	1	1,1	16	18,4	53	60,9	17	19,5	87	100		
Jaminan												
Sangat Setuju	0	0,0	0	0,0	7	8,0	4	4,6	11	12,6		
Setuju	0	0,0	8	9,2	41	47,1	12	13,8	61	70,1	0,000	0,415
Kurang Setuju	1	1,1	8	9,2	5	5,7	1	1,1	15	16,1		
Total	1	1,1	16	18,4	53	60,9	17	19,5	87	100		
Empati												
Sangat Setuju	0	0,0	0	0,0	6	6,9	3	3,4	9	10,3		
Setuju	0	0,0	6	6,9	29	33,3	12	13,8	47	54,0	0,001	0,359
Kurang Setuju	1	1,1	10	11,5	18	20,7	2	2,3	31	35,6		
Total	1	1,1	16	18,4	53	60,9	17	19,5	87	100		
Bukti Fisik												
Sangat Setuju	0	0,0	0	0,0	6	6,9	6	6,9	12	13,8		
Setuju	0	0,0	8	9,2	37	42,5	8	9,2	53	60,9	0,001	0,363
Kurang Setuju	1	1,1	7	8,0	10	11,5	3	3,4	21	24,1		
Tidak Setuju	0	0,0	1	1,1	0	0,0	0	0,0	1	1,1		
Total	1	1,1	16	18,4	53	60,9	17	19,5	87	100		

Pada Tabel 2 Didapatkan Hasil uji *rank spearman* pada dimensi daya tanggap dengan nilai sig. 0,032 yang berarti nilai $<0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap, dan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,230. Pada dimensi kehandalan didapatkan nilai sig. 0,029 yang berarti nilai $<0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap, dan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,234. Pada dimensi jaminan didapatkan nilai sig. 0,000 yang berarti nilai $<0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap, dan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,415. Pada dimensi empati didapatkan nilai sig. 0,001 yang berarti nilai $<0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi empati dengan kepuasan pasien rawat inap, dan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,359. Pada dimensi bukti fisik didapatkan nilai sig. 0,001 yang berarti nilai $<0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap, dan didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,363.

Pembahasan

Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi

Pada hasil penelitian dan uji statistik menggunakan *Rank spearman* mendapatkan hasil nilai sig 0,032 yang dimana $<0,05$ dan didapatkan nilai koefisien korelasi 0,230. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan positif yang sangat lemah antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Hasil penelitian ini sejalan

dengan penelitian Natassa et al (2019) dengan hasil nilai *p-value* 0,001, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien.¹¹

Menurut peneliti daya tanggap yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. pasien akan senang dengan sikap petugas yang menanggapi setiap keluhan dengan serius dan bekerja sama untuk mencari solusi. Karena kualitas pelayanan dapat diukur salah satunya dengan indikator daya tanggap yang baik. Diantaranya dengan cepat merespon setiap keluhan pasien, memberikan penjelasan mendetail dengan persoalan pelayanan yang dihadapi pasien dengan singkat dan jelas.

Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi

Pada hasil penelitian dan uji statistik menggunakan *Rank spearman* mendapatkan hasil nilai sig 0,029 yang dimana $<0,05$ dan didapatkan nilai koefisien korelasi 0,234. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan positif yang sangat lemah antara kehandalan terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Afriosa et al (2021) dengan hasil nilai *p-value* 0,015 $< 0,05$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai korelasi sebesar 0,225.¹²

Menurut peneliti kehandalan petugas terhadap pelayanan sangat berperan penting terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi. Pelayanan yang handal akan mempengaruhi persepsi pasien yang berdampak memberikan kepuasan pada pasien. keterampilan petugas dan ketepatan waktu layanan pasien harus dilaksanakan dengan sebaik – baiknya, karena kualitas kehandalan dalam memberikan pelayanan merupakan bagian dari strategis rumah sakit untuk mencapai keunggulan dan mengelola rumah sakit secara berkelanjutan dan terus tumbus secara strategis. Karena kualitas pelayanan dapat diukur salah satunya dengan indikator kehandalan yang baik.

Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi jaminan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi

Pada hasil penelitian dan uji statistik menggunakan *Rank spearman* mendapatkan hasil nilai sig 0,000 yang dimana $<0,05$ dan didapatkan nilai koefisien korelasi 0,415. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan positif yang “Cukup” antara jaminan terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Pulungan et al (2023) dengan hasil *p-value* 0,001 $< 0,05$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan tingkat kepuasan pasien.¹³

Menurut peneliti jaminan yang baik mempengaruhi persepsi pasien. semakin besar jaminannya seperti kemampuan dokter dan kesembuhan pasien dalam merawat pasien, maka semakin besar pula kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. baik buruknya mutu pelayanan tergantung pada kemampuan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien. karena kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator jaminan yang baik. Diantaranya dengan pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga pasien dapat memberikan penilaian atas pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan pasien atau belum.

Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi empati terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi

Pada hasil penelitian dan uji statistik menggunakan *Rank spearman* mendapatkan hasil nilai sig 0,001 yang dimana $<0,05$ dan didapatkan nilai koefisien korelasi 0,359. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan positif yang “Cukup” antara empati terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rogate et al (2023) dengan hasil *p-value* 0,003 $<0,05$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara empati dengan tingkat kepuasan pasien.¹⁴

Menurut peneliti empati sangat berperan penting pada kepuasan pasien. empati merupakan sikap yang menunjukkan kepedulian petugas terhadap pasien yang mempengaruhi persepsi pasien. sikap petugas yang memerlukan pasien dengan ramah, komunikasi yang efektif, perhatian yang diberikan kepada pasien dan mengerti keinginan pasien. Karena kualitas pelayanan dapat diukur dengan indikator empati yang baik. Diantaranya dengan memberikan perhatian sehingga pasien merasa lebih diutamakan dan memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.

Hubungan kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi

Pada hasil penelitian dan uji statistik menggunakan *Rank spearman* mendapatkan hasil nilai sig 0,001 yang dimana $<0,05$ dan didapatkan nilai koefisien korelasi 0,363. Maka dapat disimpulkan H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan positif yang “Cukup” antara bukti fisik terhadap kepuasan pasien secara signifikan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad (2021) dengan hasil *p-value* 0,00 $<0,05$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien.¹⁵

Menurut peneliti bukti fisik berperan penting terhadap kepuasan pasien. Diantaranya dengan pemeliharaan kebersihan toilet yang rutin dilakukan pada ruangan rawat inap, mengecek fasilitas sarana dan prasarana yang ada di ruang rawat inap secara rutin, petugas rawat inap selalu memakai seragam harian yang rapih, bersih, dan lengkap dengan tanda pengenal sehingga mudah dikenali dan menciptakan *image* yang positif dari pasien terhadap petugas. Dengan langkah – langkah tersebut pasien akan mempunyai persepsi bahwa kualitas pelayanan yang baik salah satunya dengan indikator bukti fisik yang baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya Hubungan Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ali Sibroh Malisi mendapatkan hasil positif.

Konflik Kepentingan

Penelitian ini bersifat independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi manapun.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak rumah sakit Ali Sibroh Malisi, dan seluruh responden yang terlibat serta dosen pembimbing dan penguji dalam penelitian ini.

Pendanaan

Pendanaan penelitian ini ditanggung penuh oleh peneliti.

References

1. Suarli. Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis. Jakarta : Erlangga. 2018; Available From: <https://scholar.google.com/>
2. Supartiningsih S. Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit. 2017;6(1):9–15. DOI: <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
3. Setianingsih A, Susanti AS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” Menara Medika. 2021;4(1):22–7. DOI: <https://doi.org/10.31869/mm.v4i1.2741>
4. Azwar. Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Trans Info Media; 2009. Available From: <https://scholar.google.com/>
5. Rahmawati J. Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang The Effect Of Quality Of Service On Inpatient Satisfaction At Izza Karawang Hospital. Journal of Healthcare Technology and Medicine. 2020;6(2):1097–112. DOI: <https://doi.org/10.54867/jkm.v10i2.169>
6. Ekasari R, Pradana MS, Adriansyah G, Prasnowo MA, Rodli AF, Hidayat K. Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam. 2017;9(1):86–93. DOI: <https://doi.org/10.30739/darussalam.v9i1.118>
7. Permenkes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. Vol. 11, Journal of Controlled Release. 2018. 430–439 p. Available From: <https://scholar.google.com/>
8. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan Notoatmodjo S, editor. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2018. p. 139–42. Available From: <https://scholar.google.com/>
9. Nursalam N. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (87). Stikes Perintis Padang; 2019. Available From: <http://repo.upertis.ac.id/1037/>
10. Parasuraman. Excellence in Services. Saraiva Educacao SA. 2017. Available From: <https://scholar.google.com/>
11. Natassa J, Dwijayanti SS. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi’an Kabupaten Siak. Jurnal Kesehatan. 2019;8(2):14. Available From: <http://www.jurnal.jurnalpn.com/index.php/healthcare/article/view/52>
12. Afrioza S, Baidillah I. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan. Journal of Nursing Practice and Education. 2021;1(2):169–80. DOI: <https://doi.org/10.34305/jnpe.v1i2.305>
13. Pulungan N, Fannya P, Sonia D, Indawati L, Studi P, Medis R, et al. Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023. 2023;4(September):2168–76. DOI: <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16763>
14. Rogate Br Tobing I, Br Ginting J, Bastira Ginting J. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Bpjs Kesehatan. Jurnal Keperawatan Priority. 2023;6(2):64–73. DOI: <https://doi.org/10.34012/jukep.v6i2.3902>
15. Ahmad H, Napitupulu M. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal). 2021;6(2):193. Available From: <https://repository.unar.ac.id/jspui/handle/123456789/4332>