

**PERBEDAAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN  
KEPERAWATAN DI IRINA A DENGAN IRINA C  
RSUP Prof. Dr. R. D. KANDOU MANADO**

Crista Juvirta Sakey  
Herman Warouw  
Rivelino Hamel

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS SAM RATULANGI MANADO

Email : [crista.sakey@gmail.com](mailto:crista.sakey@gmail.com)

**Abstract :**

***Background** patient satisfaction is one measure of the success of the hospital services provided. The patient as service users expect a quality product from a hospital as a health care institution. The incidence of disability and even death caused by surgical procedures and degenerative diseases and infections has increased from year to year. **This study aims** see the difference in patient satisfaction in inpatient surgery (Irina A) with internal hospitalization (Irina C) and to look at patient satisfaction in each of room. **The design study** is a comparative descriptive study. Respondents in this study amounted to 92 people, divided in two rooms. Taken using purposive sampling technique using patient satisfaction questionnaires covering 5 dimensions namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Later in the analysis using IBM SPSS Statistics 20 program using the Independent t-test at 95% significance level ( $\alpha = 0.05$ ). **With the results** of more than half of the respondents in Irina A disgruntled otherwise most of the respondents in Irina C are satisfied, with  $\alpha = 0.389$ . **In conclusion** there is no difference in patient satisfaction with nursing care in the both room.*

*Keywords: patient satisfaction, inpatient surgery, inpatient internal*

**Abstrak :**

**Latar belakang** kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Pasien sebagai pengguna jasa mengharapkan produk yang berkualitas dari rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan. Angka kejadian kecacatan bahkan kematian yang diakibatkan oleh prosedur pembedahan dan penyakit-penyakit degeneratif dan infeksi mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. **Tujuan** untuk melihat perbedaan kepuasan pasien di rawat inap bedah (Irina A) dengan rawat inap interna (Irina C) dan guna memperoleh gambaran kepuasan pasien dimasing-masing ruangan. **Desain penelitian** yang digunakan adalah penelitian deskriptif komparatif. Responden dalam penelitian ini berjumlah 92 orang yang terbagi di kedua ruangan. Diambil menggunakan teknik *purposive* sampling dengan menggunakan kuisisioner tentang kepuasan pasien yang meliputi 5 dimensi yaitu *reliability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangibles*. Kemudian di analisis menggunakan program IBM SPSS Statistics 20 menggunakan uji t Independent pada tingkat kemaknaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). **Hasil** lebih dari separuh responden di Irina A merasa kurang puas sebaliknya sebagian besar responden di Irina C merasa puas, dengan  $\alpha = 0,389$ . **Kesimpulan** tidak ada perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di kedua ruangan.

Kata kunci : kepuasan pasien, Irina bedah, Irina interna

## PENDAHULUAN

Perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya merupakan pengertian kepuasan menurut Nursalam (2012). Kepuasan pasien merupakan salah satu ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan rumah sakit. Rumah sakit sebagai pemberi jasa pelayanan harus memuaskan masyarakat sebagai pengguna jasa. Mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, obat dan alat kesehatan, serta proses pemberian pelayanan (Triwibowo, 2013). Pelayanan keperawatan di rumah sakit adalah salah satu faktor penentu kualitas pelayanan dan citra rumah sakit di mata pasien. Tenaga perawat profesional diharapkan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Sebab kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien (Fadli, 2013).

Diperkirakan 234,2 juta prosedur pembedahan dilakukan setiap tahun berpotensi komplikasi dan kematian (Welser, et al. 2008). Data WHO menunjukkan komplikasi utama pembedahan adalah kecacatan dan rawat inap yang berkepanjangan, 3-16% terjadi di negara-negara berkembang. Secara global angka kematian kasar berbagai operasi sebesar 0,2-10%. Di Indonesia terjadi peningkatan prosedur pembedahan, dimana tahun 2002 sebesar 47,13%, tahun 2003 sebesar 46,87%, tahun 2004 sebesar 53,22%, tahun 2005 sebesar 51,59%, tahun 2006 sebesar 53,68% (Grace, 2007). *World Health Organization* (WHO) menyebutkan bahwa penyakit degeneratif juga telah menambah peliknya kondisi kesehatan sebagian negara di dunia. Hingga tahun 2005 saja, penyakit degeneratif telah menyebabkan kematian lebih dari 17 juta jiwa diseluruh dunia.

Pasien melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhannya dan dilakukan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembang atau meluasnya penyakit. Penilaian pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan akan kembali jika penyakitnya kambuh lagi (Akuba, 2013).

Ketidakpuasan pasien yang paling sering ditemukan dalam kehidupan sehari-hari berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit antara lain keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit ditemui, dokter yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan rumah sakit. Sikap, perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien rumah sakit (Suryawati, 2006).

Model *servqual* (service quality) yang dikembangkan Zeithalm dan Parasuraman (Suryawati, 2006) banyak dipakai sebagai landasan konsep penelitian tentang kepuasan pasien dibanyak tempat. Dalam penilaian kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan dari teori Fitzmmons dalam Pramono 2008, untuk mengukur pengalaman konsumen mendapatkan pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi utama, yang disusun sesuai dengan urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. *Reliability* (kepercayaan)
2. *Responsiveness* (tanggung jawab)
3. *Assurance* (jaminan)
4. *Emphaty* (empati)
5. *Tangibles* (bukti langsung)

Ruang perawatan bedah RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado adalah Instalasi Rawat Inap A (Irina A), yang merupakan ruang perawatan bagi pasien

yang memerlukan tindakan bedah (operasi), baik pasien pre operasi maupun pasien post operasi. Ruang perawatan penyakit dalam (interna) RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado adalah Instalasi Rawat Inap C (Irina C), yang merupakan ruang perawatan bagi pasien yang mengidap berbagai infeksi dan penyakit degeneratif. Peran perawat dan tim kesehatan lain juga sangat dibutuhkan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Irina A dan di irina C RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif komparatif. Populasi adalah seluruh pasien di irina A dan irina C. Dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden yang diambil menggunakan teknik *puposive sampling*.

Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuisiонер yang terdiri dari 15 pertanyaan. Analisa data menggunakan uji independen sample t test.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan umur

| Umur responden (tahun) | Irina A    | Irina C    |
|------------------------|------------|------------|
| 17-25                  | 4 (9,3%)   | 3 (6,1%)   |
| 26-35                  | 9 (20,9%)  | 6 (12,2%)  |
| 36-45                  | 8 (18,6%)  | 9 (18,4%)  |
| 46-55                  | 5 (11,6%)  | 15 (30,6%) |
| 56-65                  | 7 (16,3%)  | 12 (24,5%) |
| >65                    | 10 (23,3%) | 4 (8,2%)   |
| Total                  | 43 (100%)  | 49 (100%)  |

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Irina A    | Irina C    |
|---------------|------------|------------|
| Laki-laki     | 17 (39,5%) | 19 (38,8%) |
| Perempuan     | 26 (60,5%) | 30 (61,2%) |
| Total         | 43 (100%)  | 49 (100%)  |

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

| Pendidikan | Irina A    | Irina C    |
|------------|------------|------------|
| SD         | 15 (34,9%) | 11 (22,4%) |
| SMP        | 10 (23,3%) | 13 (26,5%) |
| SMA        | 15 (34,9%) | 23 (46,9%) |
| PT         | 3 (7,0%)   | 2 (4,1%)   |
| Total      | 43 (100%)  | 49 (100%)  |

Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan lama rawat

| Lama Rawat (hari) | Irina A    | Irina C    |
|-------------------|------------|------------|
| 3-7               | 17 (39,5%) | 15 (30,6%) |
| >7                | 26 (60,5%) | 34 (69,4%) |
| Total             | 43 (100%)  | 49 (100%)  |

Tabel 5. Analisis bivariat pada kelompok responden di Irina A dan Irina C

| Irina | N  | Mean  | P Value |
|-------|----|-------|---------|
| A     | 43 | 39,40 | 0,389   |
| C     | 49 | 41,22 |         |

Uji hipotesis menggunakan uji Independen Sample t test dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 20 *for windows* didapatkan nilai  $p = 0,389$  berarti pada  $\alpha 5\%$  tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Irina A dengan Irina C RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Jadi, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima.

Dari penelitian yang dilaksanakan di Irina A dan Irina C terdapat 48,8% responden yang menyatakan puas di Irina A dan 57,1% menyatakan puas di Irina C. Ketika sebagian besar pasien rawat inap merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, namun masih ada sebagian pasien merasa tidak puas dengan pelayanan, hal ini sangatlah mungkin

terjadi karena berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mereka (Wijayanti, Sunarto & Kuntari 2009).

Hal-hal yang menyangkut kepuasan atas pemenuhan kebutuhan seseorang sifatnya relatif. Menurut Fadli, Sulaeman & Mimin (2013) terdapat 35 indikator tentang tingkat kepentingan, umumnya responden menyatakan penting untuk diperhatikan oleh rumah sakit agar pasien menjadi terpuaskan. Namun ada 5 indikator yang perlu diperhatikan karena responden merasa sangat penting, yaitu :

- a. Kecepatan petugas memberikan pelayanan dengan segera.
- b. Keakuratan melakukan pemeriksaan
- c. Kesigapan petugas menghadapi kondisi tidak wajar
- d. Penanganan dokter terhadap keluhan pasien
- e. Jaminan memberikan obat resep dokter.

Oleh karena itu, sangatlah mungkin terdapat perbedaan ketika responden mempersepsikan kepuasan atas pelayanan yang telah mereka dapatkan.

Berdasarkan nilai mean kepuasan pasien dari kedua ruangan, terlihat tidak ada perbedaan yang signifikan dimana nilai meannya adalah 1,82. Terlihat bahwa persepsi responden tentang kepuasan terhadap pelayanan keperawatan ruang rawat bedah dengan ruang rawat interna, tidak ada perbedaan yang berarti. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiryatmo, 2009 dimana tidak ada perbedaan kepuasan pasien antara metode fungsional dengan alokasi pasien. Yang sebelumnya juga melakukan penelitian yang hasilnya didapatkan kesamaan persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan antara metode tim dengan metode fungsional.

Tidak ada perbedaan pemberian pelayanan keperawatan kepada pasien, walaupun jenis penyakit pasien berbeda satu sama yang lain. Sebab pemberian pelayanan keperawatan selalu berdasarkan respon pasien dan rata-rata jam perawatan pasien.

Hal ini diperkuat dengan adanya metode pemberian asuhan keperawatan yang diberlakukan di masing-masing ruangan, dimana keduanya menggunakan metode tim (SP2KP). Ketika metode pemberian pelayanan keperawatan yang diberlakukan sama, maka akan diperoleh kesamaan persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan. Dimana kepuasan pasien adalah suatu situasi dimana pasien dan keluarga menganggap bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dan tingkat kemajuan kondisi kesehatan yang dialaminya. Mereka merasa pelayanan yang diberikan merupakan penghargaan terhadap diri dan kehormatan yang dimilikinya (Nurrohmah, 2001).

Alasan lain yang dapat dikemukakan untuk kesimpulan tersebut adalah tingkat pendidikan perawat yang memberikan asuhan keperawatan di kedua ruangan. Dimana gambaran tenaga perawat di masing-masing ruangan telah sesuai dengan jumlah pasien yang ada, serta tingkat pendidikannya juga seimbang antara Irina A dengan Irina C. Menurut Waluluyo, sejauh mana seseorang mampu mengaplikasikan nilai kegunaan suatu ilmu untuk kebaikan manusia, meningkatkan martabat manusia dan memajukan peradaban manusia tanpa mengabaikan nilai-nilai luhurnya ditentukan oleh tingkat pendidikan (Wiryatmo & Pratiwi, 2009). Oleh karena itu, pendidikan keperawatan berperan besar dalam proses pemberian asuhan keperawatan yang profesional. Sebab pendidikan keperawatan dapat memberikan bentuk dan corak tenaga keperawatan dari lulusannya dan mampu memberikan sumbangsih bagi profesi dan masyarakat (Nursallam, 2002).

Visi rumah sakit yang bertekad menjadi rumah sakit pendidikan unggulan dikawasan Indonesia Timur dengan salah satu misi memberi pelayanan keperawatan yang profesional, bermutu, tepat waktu dan terjangkau oleh seluruh masyarakat merupakan salah satu budaya organisasi

dan etos kerja bagi seluruh tenaga kesehatan di rumah sakit termasuk perawat. Budaya organisasi yang baik, secara langsung dan tidak langsung akan meningkatkan kualitas kerja dan etika individu yang berorientasi kepada sikap yang baik, seperti komitmen, motivasi, moral, dan kenyamanan bekerja.

Para pengguna jasa di sebuah rumah sakit pada dasarnya akan memilih institusi mana yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan kesehatannya. Mereka akan memilih rumah sakit mana yang visi dan misinya berorientasi pada pelayanan serta sejauh mana aplikasi dari rumah sakit itu nyata di mata masyarakat. Dengan demikian, rumah sakit sebagai institusi kesehatan melalui tenaga kesehatannya harus memberikan produk berupa jasa pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pasien sebagai pengguna jasa.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan analisis yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik dua kelompok data berdasarkan umur paling banyak berada pada kelompok umur >65 tahun di Irina A dan kelompok umur 46-55 tahun di Irina C. Untuk jenis kelamin responden, lebih banyak berjenis kelamin perempuan baik di Irina A maupun Irina C. Karakteristik berdasarkan pendidikan lebih banyak untuk Irina A dan Irina C adalah SMA. Dan lama rawat untuk kedua kelompok data sebagian besar adalah responden yang telah dirawat lebih dari 7 hari.
2. Setelah dilakukan penelitian, diketahui bahwa di Irina A terdapat 48,8% responden yang merasa puas dan di Irina C terdapat 57,1% responden yang merasa puas.
3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak ada perbedaan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Irina A dengan Irina

C RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

## DAFTAR PUSTAKA

- AKUBA. 2013. Gambaran kepuasan pasien di ruang perawatan bedah RSUD. Prof. Dr. Hi. Aloe Saboe kota Gorontalo. Diakses tanggal 29 maret 2014 pukul 10. 35 WITA dari <http://kim.ung.ac.id/index.php/KIMFIKK/article/download/2858/2834>.
- Fadli., Sulaeman, E., & Mimin. 2013. Analisis kepuasan pasien rawat inap pada RS. Delima Asih Sisma Medika Karawang diakses tanggal 3 April 2014 pukul 10.55 WITA dari <http://jurnal.feunsika.ac.id/wp-content/uploads/2013/06/Analisis-Kepuasan-Pasien-Rawat-Inap-Pada-RS.-Delima-Asih-Sisma-Medika-Karawang1.pdf>
- Nurrohmah, Elly. 2001. *Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit*. Makalah Seminar. Jakarta : Persi.
- Nursalam. 2002. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Ed 1)*. Jakarta. Salemba Medika
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional (Ed 3)*. Jakarta. Salemba Medika
- Suryawati, C.,dkk. 2006. Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. Diakses tanggal 5 April 2014 pukul 09.53 WITA dari <http://jurnal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2913> diakses maret 2014
- Triwibowo, Cecep.2013. *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta. TIM

Wijayanti., Sunarto., & Kuntari, T. 2009. Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia Volume 1 no 1. Universitas Islam Indonesia, 21-37.

Wiryatmo, H & Pratiwi, A. 2009. Analisis perbedaan kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan antara metode fungsional dan alokasi pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta. Diakses tanggal 13 juli 2014 pukul 16.55 WITA dari [http://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/2037/BIK\\_Vol\\_2\\_No\\_2\\_2\\_Heru\\_Pujihastono.pdf?sequence=1](http://publikasiilmiah.ums.ac.id/bitstream/handle/123456789/2037/BIK_Vol_2_No_2_2_Heru_Pujihastono.pdf?sequence=1)