

## HUBUNGAN ANTARA KUALITAS JASA PRAKTEK KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ROBERT WOLTER MONGISIDI MANADO

Nattasya C. Sumakul<sup>1)</sup>, Febi K. Kolibu<sup>1)</sup>, Adisti A. Rumayar<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

### ABSTRACT

*Quality of service is a service provided health personel, both doctors, nurses or administrative staff at the hospital. One of the health services that treat patients in full is nurses. Nurses are needed by patients, patients require nurses to help care for, treat patients in the healing process. Patients want to feel satisfied with what they need. Patient satisfaction reflects the success of the hospitals in the ministry of health personnel. This research uses analytical survey using cross sectional study design. The research sample of 100 responde variable research instrument responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangibles with the patient satisfaction question. Hiipotesis testing using chi-squre test to determine whether there is a relationship between the quality of nursing care with patient satisfaction. Results showed that there was no relationship between responsiveness to patient satisfaction, as evidenced from the  $p$  value of  $0.110 \geq (0.05)$ , there is no correlation between patients' satisfaction with the proven reliability of the  $p$  velue amounted to  $0.109 \geq (0.05)$ , there is a relationship between assurance evidence and patient's satisfaction is evident from the  $p$  value  $0,001 < (0.05)$ . there is a relationship between empathy with patient satisfaction is evident from the  $p$  values of  $0.004 < (0.05)$ , there is a relationship between physical evidence and patient's satisfaction is evident from the  $p$  velue  $0,001 < (0.05)$ . In this study, the hospitals should be more concerned about the quality of services nurses on patient satisfaction, especially physical evidence that there is such a toilet of a hospital that still need to be improved, so that the patients who come to get services from the hospital to feel satisfied.*

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

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah suatu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, baik dokter, perawat atau tenaga administrasi di rumah sakit. Salah satu pelayanan kesehatan yang menangani pasien secara penuh adalah tenaga perawat. Perawat sangat dibutuhkan oleh pasien, pasien memerlukan perawat untuk membantu merawat, menangani pasien dalam proses penyembuhan. Jenis penelitian ini menggunakan survey analitik dengan menggunakan rancangan penelitian *cross sectional study*. Sampel penelitian sebanyak 100 responden instrument penelitian variable ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik dengan kepuasan pasien menggunakan kuesioner. Pengujian hipotesis menggunakan uji *chi square* untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Hasil menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien, terbukti dari  $p$  value sebesar  $0,110 \geq (0,05)$ , tidak ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien terbukti dari  $p$  value sebesar  $0,109 \geq (0,05)$ , ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien terbukti dari  $p$  value sebesar  $0,001 < (0,05)$ , ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien terbukti dari  $p$  value sebesar  $0,004 < (0,05)$ , ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien terbukti dari  $p$  value sebesar  $0,001 < (0,05)$ . Dalam penelitian ini pihak rumah sakit harus lebih memperhatikan mengenai kualitas jasa pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien, terutama bukti fisik yang ada, seperti toilet dari rumah sakit yang masih harus diperbaiki, agar pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan dari rumah sakit merasa puas.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Perawat, Kepuasan Pasien

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan mempunyai peranan besar dalam meningkatkan derajat hidup masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok ataupun masyarakat (Adisasmito, 2014).

Dalam penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien, penelitian tingkat kepuasan pasien sudah banyak dilakukan baik didalam negeri maupun luar negeri. Penelitian yang dilakukan di Indonesia mendapatkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian Anggrainy (2011), yang dilakukan di RSUP Jamil Padang mendapatkan hasil dimensi empati, bukti fisik dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Penelitian ini juga yang dilakukan oleh Zaniarti (2011), mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Salatiga mendapatkan hasil dari lima variabel yang digunakan dalam penelitian bahwa bukti fisik dan empati merupakan variabel yang dominan dan berpengaruh.

Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado merupakan Rumah Sakit TNI-AD di wilayah Provinsi Sulawesi Utara. Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado adalah rumah sakit kelas C, rumah sakit kelas C adalah rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Dalam hal ini ada empat macam spesialis yang disediakan, yaitu spesialis penyakit bedah, spesialis penyakit dalam, spesialis penyakit anak serta spesialis penyakit kandungan dan

kebidanan. Rumah sakit kelas C ini adalah menampung rujukan dari Puskesmas (Alamsyah, 2011).

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bagian medik dasar tentang pelayanan perawat di ruang rawat inap, mencakup proses melayani pasien, dimana perawat melayani pasien di ruang rawat inap mencakup proses kedisiplinan perawat, tanggung jawab perawat, kemampuan perawat, kecepatan pelayanan perawat, keadilan mendapatkan pelayanan perawat, kesopanan dan keamanan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

Dari data kunjungan pasien rawat inap bulan Januari-Juli di Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi pada pasien rawat inap bulan Januari 218 pasien, Februari 185 pasien, Maret 212 pasien, April 141 pasien, Mei 152 pasien, Juni 150 pasien, Juli 105 pasien. Data BOR, AVLOS, TOI pada bulan Mei sampai Juli jumlah tempat tidur/BOR (*Bed Occupancy Ratio*) pada bulan Juni sebesar 43,66% lebih tinggi dari bulan Juli sebesar 32,64% dan terendah pada bulan Mei sebesar 21,75% sedangkan lamanya pasien dirawat/AVLOS (*Average length Of Stay*) terendah pada bulan Juni 4,08 hari, bulan Mei 5,27 hari bulan Juli 4,61 hari Rata-rata tempat tidur kosong hingga terisi oleh Pasien/TOI (*Turn Over Interval*) tertinggi pada bulan Mei 18,6 hari, bulan Juni 8,72 hari dan terendah bulan Juli 5,54 hari.

Dengan persaingan rumah sakit yang semakin ketat, rumah sakit berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien dengan memberikan berbagai jenis

pelayanannya. Penulis mengambil Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado dan karena belum adanya penelitian di rumah sakit mengenai pelayanan perawat dan

kepuasan pasien, serta rumah sakit ini belum sesuai standar dengan misi rumah sakit memberikan pelayanan perawatan yang profesional.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dengan menggunakan rancangan penelitian *cross sectional study* (studi potong lintang)

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi pada ruang Asoka, Cendana, Dahlia, Flamboyan, Melati, Anggrek, dan Mawar.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Karakteristik Responden**

Responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak, yaitu 52 orang (52,0%) dibandingkan dengan laki-laki 48 orang (48,0%). Dilihat dari segi umur, yang terbanyak adalah responden yang berumur 56-65 tahun, yaitu sebesar 25 orang (25,0%) dan yang paling sedikit responden yang berumur > 65 tahun yaitu sebesar 3 orang (3,0%).

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang paling banyak adalah tamat SMA yakni sebesar 34 orang (34,0%) dan paling sedikit adalah tidak tamat D1/D3 yakni 3 orang (3,0%). Dilihat dari jenis pekerjaan responden, yang paling banyak adalah Ibu Rumah Tangga sebesar 31 orang (31,0%) dan yang paling sedikit adalah TNI/Polri yakni 5 orang (5,0%).

### **Analisis Univariat**

Ketanggapan pelayanan perawat dibagi atas 4 item pertanyaan. Sebesar 23 responden (23,0%) mengatakan sangat baik bahwa begitu sampai di RS ini sebagai pasien rawat inap, perawat segera menangani anda. Untuk pertanyaan perawat membantu anda untuk memperoleh obat terdapat 10 responden (10,0%) yang mengatakan sangat baik. Sebesar 26 responden (26,0%) mengatakan sangat baik bahwa perawat membantu anda untuk memperoleh pelayanan foto (radiologi) di RS ini dan untuk pertanyaan perawat membantu anda dalam pelayanan laboratorium di RS terdapat 27 responden (27,0%) mengatakan sangat baik. Rata-rata mean pada ketanggapan sebesar (3,01%).

## **PEMBAHASAN**

### **Hubungan Antara Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menjawab ketanggapan

kurang baik yaitu 23 responden dimana 11 orang (47,8%) merasa puas dengan ketanggapan pelayanan perawat dan 12 orang (52,2%) merasa tidak puas dengan ketanggapan pelayanan perawat. Responden yang menjawab ketanggapan baik yaitu 77

responden dimana 60 orang (77,9%) merasa puas dengan ketanggapan pelayanan perawat dan 17 orang (22,1%) merasa tidak puas dengan ketanggapan pelayanan perawat. Hasil uji statistik diperoleh OR sebesar 3,850 dan *p value* 0,110 sehingga tidak ada hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

#### **Hubungan Antara Kehandalan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menjawab kehandalan kurang baik, yaitu 23 responden dimana 17 orang (51,5%) merasa puas dengan kehandalan pelayanan perawat dan 16 orang (48,5%) merasa tidak puas dengan kehandalan pelayanan perawat. Responden yang menjawab kehandalan baik yaitu 77 responden dimana 54 orang (80,6%) merasa puas dengan kehandalan pelayanan perawat dan 13 orang (19,4%) merasa tidak puas dengan ketanggapan pelayanan perawat. Hasil uji statistik diperoleh OR sebesar 3,910 dan *p value* 0,109 sehingga tidak ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

#### **Hubungan Antara Jaminan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menjawab jaminan kurang baik yaitu 60 responden dimana 44 orang (73,3%) merasa puas dengan jaminan

pelayanan perawat dan 16 orang (26,7%) merasa tidak puas dengan jaminan pelayanan perawat. Responden yang menjawab jaminan baik yaitu 40 responden dimana 27 orang (67,5%) merasa puas dengan jaminan pelayanan perawat dan 13 orang (32,5%) merasa tidak puas dengan jaminan pelayanan perawat. Hasil uji statistik diperoleh OR sebesar 1,324 dan *p value* 0,001 sehingga ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

#### **Hubungan Antara Empati Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menjawab empati kurang baik yaitu 59 responden dimana 43 orang (72,9%) merasa puas dengan empati pelayanan perawat dan 16 orang (27,1%) merasa tidak puas dengan empati pelayanan perawat. Responden yang menjawab empati baik yaitu 41 responden dimana 28 orang (68,3%) merasa puas dengan empati pelayanan perawat dan 13 orang (31,7%) merasa tidak puas dengan jaminan pelayanan perawat. Hasil uji statistik diperoleh OR sebesar 1,248 dan *p value* 0,004 sehingga ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

#### **Hubungan Antara Bukti Fisik Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menjawab bukti fisik kurang baik yaitu 76 responden dimana 61 orang (80,3%) merasa puas dengan bukti fisik pelayanan perawat dan 15 orang (19,7%) merasa tidak puas dengan bukti fisik pelayanan perawat. Responden yang menjawab bukti fisik baik yaitu 24 responden dimana 10 orang (47,5%) merasa

puas dengan bukti fisik pelayanan perawat dan 14 orang (58,3%) merasa tidak puas dengan bukti fisik pelayanan perawat. Hasil uji statistic diperoleh OR sebesar 5,693 dan *p value* 0,001 sehingga ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

### **KESIMPULAN**

1. Tidak terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.
2. Tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.
3. Terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di ruang rawat

- inap rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.
4. Terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.
5. Terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado.

### **SARAN**

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Robert Wolter Mongisidi Manado untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan perawat serta meningkatkan kualitas fasilitas dan mutu pelayanan dari rumah sakit.
2. Dengan penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi rumah sakit

lainnya di Kota Manado untuk meningkatkan pelayanan rumah sakit terutama Sumber Daya Manusia (SDM) dari perawat, agar pelayanan di rumah sakit sesuai harapan masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Adisasmito, W. 2007, *Sistem Kesehatan*. Jakarta: Grafindo Persada.

Aditama, T.Y. 2007, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi*

- Kedua.* Jakarta; Universitas Indonesia.
- Alamsyah, D. 2011, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Madika.
- Anisza, H. 2012. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta: Fakultas Psikologi. (Online) [http://eprints.ums.ac.id/21823/3/BA\\_B\\_II.pdf](http://eprints.ums.ac.id/21823/3/BA_B_II.pdf) Diakses pada tanggal 5 Agustus 2015.
- Angraini, E. 2011. *Hubungan Faktor-Faktor Kepuasan Pasien Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Triase Instalasi Gawat Darurat RSUP Dr. Djamil. Padang*. Skripsi Program Studi S1 Fakultas Keperawatan Universitas Andalas. Vol 5 No.2 Januari 2013. <http://repository.unand.ac.id-pdf>.
- Anonimous, 2015. *Pedoman Penulisan Skripsi Sarjana Kesehatan Masyarakat*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.
- Budiono, 2015. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Bumi Medika.
- Darmawansyah, R. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makasar. Vol 5 No.3 Februari 2014. <http://repository.unhas.ac.id/RustamEfendi/Jurnal/pdf>.
- Data Rumah Sakit Bor, Avlos, Toi Dari Bulan Mei-Juni 2015.
- Ditjen Pelayanan Medik Depkes RI. 2005. *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Firdaus, F, F. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. Tesis. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta: Manajemen Rumah Sakit. <http://thesis.umy.ac.id/datapublik/t42962.pdf>. Diakses pada tanggal 5 Juli 2015.