

KORELASI KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

CORRELATION OF THE QUALITY OF NURSING SERVICES WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION

Sylvie Puspita^{1*}, Gevi Mellya Sari¹, Nanang Bagus Samito¹, Siti Musyarofah¹

¹Program Studi Ners, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Husada Jombang

*Email: sylviepuspita@gmail.com

ABSTRAK

Kinerja pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna layanan merupakan tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan layanan di Rumah Sakit. Hal ini dikarenakan pentingnya menjaga standar pelayanan untuk memastikan pemenuhan terhadap ekspektasi dan kebutuhan konsumen, serta memastikan konsistensi dalam penyampaian layanan sesuai dengan harapan konsumen. Jenis penelitian ini ialah kuantitatif dengan pendekatan analisis korelasional. Populasi sebanyak 96 responden, jumlah sampel 96 dan teknik *probability sampling* dilakukan dengan metode *quota sampling*. Instrumen yang digunakan menggunakan kuisioner kepuasan dan pelayan pasien. Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap Tulip di dapatkan penilaian Cukup Baik sebanyak 12,5% dan Baik sekali sebesar 87,5 %. Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Tulip di dapatkan penilaian Puas sebanyak 23% dan Sangat Puas sebesar 77 %. Hasil analisis statistik chi square menyatakan p value <0,001 lebih kecildengan $\alpha=0,005$, ada korelasi antara kualitas pelayanan perawat dengan Tingkat kepuasan pasien. Untuk memastikan kepuasan pasien terhadap layanan, perlu adanya peningkatan dalam aspek empati, dimana petugas diharapkan untuk memberikan perhatian ekstra terhadap pasien dalam proses penyembuhan. Ini dilakukan sebagai upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan dari masyarakat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Service quality and patient satisfaction are indicators of the success of providing services in hospitals. Because service quality is essential in an effort to meet the customers' needs and ensure service delivery aligns with customer expectations, this study employs a quantitative approach. The population consisted of 96 participants, the sample size was 96, and the quota sampling method was utilized to implement the probability sampling technique. The instrument used uses a patient satisfaction and service questionnaire. The research results regarding the quality of nursing services at the Tulip Inpatient Installation were rated as Fairly Good at 12.5% and Very Good at 87.5%. Patient satisfaction at the Tulip Inpatient Installation was rated as Satisfied at 23% and Very Satisfied at 77%. Statistical analysis through chi-square testing indicates that the p-value < 0.001 is less than $\alpha=0.005$, signifying a correlation exists between the quality of nursing services and patient satisfaction levels. Improved service regarding the dimension of empathy, ensuring patients are content with the services provided to them, with officers giving more attention to patients for their recovery. It is to maintain and increase public trust.

Keywords: Quality of Nursing Services, Patient

Pendahuluan

Tingkat kepuasan pelayanan sangat di hubungkan dengan kualitas produk (baik itu barang ataupun jasa). Oleh karena itu, penting guna menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk dan kaitannya dengan kualitas dari produk tersebut. Pelanggan yang merasa puas cenderung untuk melakukan pembelian secara berkala dan lebih sering, serta akan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga dan teman. Selain itu, pasien yang puas dengan layanan akan lebih taat dalam menjalani pengobatan dan bersedia untuk kembali jika membutuhkan pengobatan lebih lanjut. Kualitas layanan kesehatan merujuk pada seberapa baik layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi setiap pasien. Semakin tinggi tingkat pemenuhan terhadap kebutuhan dan ekspektasi tersebut, maka semakin tinggi pula kualitas dari layanan kesehatan yang diberikan.

Akibat dari semua ini, akan timbul kompetisi yang positif antara berbagai fasilitas kesehatan, yang pada gilirannya akan menghasilkan layanan kesehatan berkualitas tinggi yang menarik bagi pasien. Untuk mencapai kepuasan masyarakat, pelayanan kesehatan harus diberikan secara maksimal oleh para tenaga kesehatan. Pelayanan yang optimal adalah pelayanan yang komprehensif dan berkelanjutan, terutama mengingat bahwa layanan kesehatan tersedia untuk masyarakat selama 24 jam, yang sering disebut sebagai layanan paripurna.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Simamora), konsumen menggunakan 5 dimensi dalam mengevaluasi mutu layanan: 1) reliability, 2) tangible, 3) responsiveness, 4) assurance, dan 5) empathy.

Kualitas mendorong pelanggan untuk membentuk hubungan yang erat dengan perusahaan. Hubungan semacam ini, dalam jangka panjang, akan memfasilitasi perusahaan secara akurat

mengerti ekspektasi serta apa yang dibutuhkan customer. Melalui cara ini, perusahaan bisa mengoptimalkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan dan meminimalisir atau mengeliminasi pengalaman buruk, hal ini berlaku dalam konteks pelayanan ke pasien. Meningkatkan kualitas layanan kesehatan, standar pelayanan, dan tingkat kepuasan pasien merupakan tolak ukur keberhasilan dalam penyelenggaraan layanan di RS. Karena pentingnya kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pentingnya keakuratan dalam penyampaian layanan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Metodologi Penelitian

Desain studi ini menggunakan pendekatan analisis korelasi dengan populasi Pasien Instalasi Rawat Inap Tulip 96 pasien. Metode pengambilan sampel yaitu sampel kuota. Variabel independent yaitu kualitas layanan, sedangkan variabel dependen ialah kepuasan dari pasien. Analisis uji Spearman dengan p-value < 0,05. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner kualitas pelayanan perawat yang berjumlah 7 pertanyaan dan kuisoner kepuasan pasien sejumlah 9 pertanyaan. Surat keterangan olos etik: 0516-KEPKSHJ.

Hasil Penelitian

Tabel 1 karakteristik data responden ibu balita

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	17-24 th	9	9%
2	25-34 th	26	27%
3	35-49 th	48	50%
4	50-64 th	11	12%
5	>65 th	2	2%
Jumlah		96	100%

Tabel 1 di atas mengindikasikan dari 96 responden, pada rentang usia 35-49th sebesar 50%, sebanyak 48 Responden

sedangkan Sebagian kecil di usia >65 th sebesar 2% dengan jumlah 2 responden

Tabel 2 Karakteristik responden berdasar Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	%
1	Pelajar/mahasiswa	3	3%
2	Pegawai Negeri	7	7%
3	Pegawai Swasta	62	65%
4	Pedagog	13	14%
5	Tidak Bekerja (IRT)	11	11%
Jumlah		96	100%

Dari data yang tertera pada Tabel 2, diketahui bahwa dari total 96 responden, mayoritas adalah pekerja swasta sebesar 65%, sebanyak 62 Responden dan Sebagian kecil Mahasiswa sebesar 3% dengan jumlah 3 responden.

Tabel 3 Karakteristik Berdasarkan kualitas pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	F	Persentase
1	Kurang	0	0%
2	Cukup Baik	13	13,50%
3	Baik Sekali	83	86,50%
Total		96	100%

Dari informasi pada Tabel 3, terlihat bahwa dari 96 responden, mayoritas menilai pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Baik sebesar 86,5% sebanyak 83 responden dan Sebagian kecil menilai cukup baik yaitu 13,5% sebanyak 13 responden.

Tabel 4 Karakteristik kepuasan pasien

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
1	Puas	8	8%
2	Sangat Puas	88	92%
Jumlah		96	100%

Dari data yang diberikan dalam Tabel 4, terungkap bahwa dari jumlah 96 responden, mayoritas menilai sangat puas atas pelayanan keperawatan.

Tabulasi silang kualitas pelayanan perawat dengan Tingkat kepuasan pasien.

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien			
	Puas	%	Sangat Puas	%
Cukup	1	1	12	12%
Baik	7	7	76	76%
Jumlah	8	8	96	88%

Hasil Spearman rank $0,05 < 0,01$

Koefisien korelasi 0.659

Table 5.6 di atas yang di Analisa dengan uji chi square mengindikasikan dari 96 responden di rawat inap VIP Instalasi Rawat Inap sebagian besar menilai Baik dan puas yaitu 76% sebesar 79 responden

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Perawat Tulip

Mutu pelayanan rawat inap bisa dikategorikan sebagai baik jika petugas menyediakan suasana yang nyaman bagi pasien dan menawarkan layanan yang profesional di setiap tingkatan pengelolaan rumah sakit. Dengan demikian petugas harus tetap menjalin komunikasi dengan baik dengan pasien dan keluarganya. Dengan cara tersebut, pasien akan merasa mendapat perhatian dan merasa nyaman terhadap perawatan yang di berikan di Instalasi Rawat Inap Tulip RS. Bhayangkara TK.III Nganjuk. Petugas juga harus tetap memberi semangat kepada pasien untuk kesembuhannya dengan harapan menimbulkan kepercayaan bahwa pasien dan keluarga kesehatan saat memberikan pelayanan tidak salah dalam memilih Rumah Sakit untuk membantu kesembuhan pasien. Ada beberapa responden juga yang menilai kualitas pelayanan perawat cukup baik, sehingga kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan harus ditingkatkan lagi, supaya pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima, terutama kemampuan untuk menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan akurat menjadi kunci kepuasan dengan mengisi kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang

diharapkan) dan kinerja nyata yang diterima oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan persepsi pelanggan mengenai seberapa jauh layanan yang diterima sesuai dengan tingkat kepentingan atau harapan mereka sebelum dan setelah menerima layanan tersebut. Faktor caring perawat merupakan hal yang tidak bisa ditinggalkan didalam pelayanan pasien. Caring perawat sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya lama bekerja pasien, jenis pelatihan, pendidikan dan status dari perawat itu sendiri.

2. Kepuasan pasien

Kepuasan Pasien rawat inap di Unit VIP Instalasi Rawat Inap Tulip RS. Bhayangkara TK.III Nganjuk mayoritas menilai sangat Puas terhadap layanan perawat selama menjalani pengobatan dan perawatan di Unit Tersebut. Sebab evaluasi kepuasan pasien bisa dijadikan sebagai patokan untuk menilai layanan yang disediakan oleh rumah sakit. Banyak Upaya yang bisa dilakukan Rumah Sakit dan Unit Rawat Inap untuk tetap menjaga kepercayaan dan mutu layanan dan tingkat kepuasan pasien yang mendapatkan penanganan di RS Bhayangkara TK.III Nganjuk, supaya pasien merasa puas terhadap layanan yang diterima. Terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Unit VIP Instalasi Rawat Inap Tulip RS. Bhayangkara TK.III Nganjuk dengan p value $<0,001$ lebih kecil dengan $\alpha=0,005$, Oleh karena itu, hal ini menandakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang mengindikasikan adanya korelasi antara kualitas layanan perawat dan tingkat kepuasan pasien di Unit VIP Instalasi Rawat Inap Tulip RS. Bhayangkara TK.III Nganjuk dengan keeratan korelasi 0,659 dengan Tingkat keeratan Kuat. Analisa chi square menunjukkan bahwa di ruang rawat inap VIP Instalasi Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Bhayangkara TK.III Nganjuk tahun 2024, sebanyak 13% responden atau 13

orang merasa kualitas pelayanan yang mereka terima cukup baik dan mereka puas. Sementara itu, 85% responden atau 82 orang merasa kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik dan mereka cukup puas.

Studi tentang korelasi antara kualitas layanan dan kepuasan pasien rawat inap mengungkapkan adanya hubungan yang berarti antara tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien. Analisis statistik menunjukkan nilai $\rho = 0,007$ ($\rho > 0,05$), yang menandakan bahwa kenyamanan memiliki pengaruh besar dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Tingkat kenyamanan yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Sama halnya dengan studi yang dikerjakan oleh Miranty pada tahun 2013 mengenai variabel-variabel yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rantepao, Kecamatan Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, yang menunjukkan adanya koneksi erat antara kenyamanan dan kepuasan pasien, dengan nilai koefisien phi yang didapat adalah $\phi=0,703$.

Kepuasan individu timbul dari proses membandingkan antara persepsi atau penilaiannya terhadap hasil atau kinerja suatu produk dengan ekspektasi-ekspektasinya. Kepuasan pasien terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Melalui pemahaman tentang tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit bisa mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan. Tingkat kepuasan pasien ditentukan berdasarkan persentase pasien yang mengungkapkan kepuasan mereka melalui survei yang menggunakan instrumen standar baku (Indikator Kinerja Rumah Sakit, Depkes RI Tahun 2005:31). Kualitas layanan yang tinggi dapat menciptakan kepuasan bagi pasien. Namun, jika mutu tersebut tidak diikuti dengan standar layanan yang baik, maka akan mengakibatkan kepuasan pasien menjadi rendah. Penjelasan tersebut membuktikan

bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, perasaan puas atau tidak puas setelah menerima layanan. Dan berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebagian besar menilai Baik sekali dan sangat puas yaitu 76% sebesar 79 responden dengan pelayanan yang di berikan di Unit VIP Instalasi Rawat Inap Tulip. Kepuasan pasien dapat di capai mengoptimalkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien agar memenuhi ekspektasi yang di harapkan. Jadi Rumah Sakit tetap harus menjaga kepercayaan terhadap pelayanan yang di berikan bahkan lebih meningkatkan lagi. Bisa dengan menambahkan vasilitas Homecare bagi pasien yang pernah menjalani perawatan di RS Bhayangkara TK.III Nganjuk. Pelayanan yang memuaskan memiliki berbagai keuntungan bagi rumah sakit, termasuk menjadi alat untuk bersaing di masa depan, di mana kepuasan pelanggan berfungsi sebagai bentuk promosi yang efektif. Kepuasan pelanggan dianggap sebagai aset terpenting perusahaan, yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan bisnis. Dalam era di mana pelanggan semakin selektif dalam memilih produk, mereka yang puas akan cenderung untuk kembali dan dengan mudah memberikan rekomendasi.

Kesimpulan

Terdapat korelasi antara kualitas layanan yang diberikan oleh perawat dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien di Unit VIP Instalasi rawat inap Tulip RS.Bhayangkara Tk.III Nganjuk dengan $p \text{ value } < 0,001 \leq \alpha = 0,05$.

Daftar Pustaka

Anfal A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excell Midwifery J.* 2020;3(2):1–19.

- Imran1* YAYS. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas.* 2021;5(3):389–96.
- Anjayati S. Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Nurs Care Heal Technol J.* 2021;1(1):31–8.
- Aqil ADC. Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *J Ilm Pamenang.* 2020;2(2):1–6.
- Oktaninytas DS. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Klinik HC Pedurungan. *J Visi Manaj.* 2022;8(3):149–58.
- Rizal A, Jalpi A. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016. *Pros Has Penelit Uniska Tahun 2017 [Internet].* 2017;231–364. Available from: <https://ppj.uniska-bjm.ac.id/wp-content/uploads/2018/09/4.-FKM.pdf>
- Muhammad D, Almasyhuri A, Setiani LA. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *J Ilm Ilmu Terap Univ Jambi|JIITUJ|.* 2020;4(2):174–86.
- Puspita S, Puspita E. the Relationship Between Nurseâ€™s Knowledge About Nursing Care and Patientâ€™s Satisfaction. *Nurse Heal J Keperawatan.* 2020;9(1):42–9.
- Di K, Sepatan P. Epuasan Pasien Merupakan Salah Satu Indikator Penting Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan, Karena Pasien Sebagai MakhluK Bio-Psiko- Sosial Memerlukan Terpenuhinya Harapan

Dari Aspek Kesehatan (Biologis), Aspek Kepuasan (Psikologis), Serta Aspek Budaya . 2021;01(02):169–80.

Nafi'a ZI. Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Makanan di Rumah Sakit: Literature Review. J Manaj Kesehat Yayasan RSDr Soetomo. 2021;7(2):233.

Marzuq N AA. British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 182045. 2024;6:13995–4008.