

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit

Sulaiman<sup>1</sup>, Anggriani<sup>2</sup>, Fajrillah<sup>3\*</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi S1 Fisioterapi, Stikes Siti Hajar, Medan, Indonesia

<sup>3</sup>Manajemen, FISH, Universitas IBBI, Medan, Indonesia

Email: <sup>1</sup>sulaiman@stikes-sitihajar.ac.id /

Corresponded Author: <sup>3\*</sup>fajrillahsballah@gmail.com

**Abstrak**— Perkembangan rumah sakit di Indonesia sangatlah pesat, baik rumah sakit yang dikelola pemerintah maupun swasta. Hal ini bukti salah satu keberhasilan pembangunan dibidang kesehatan. Setiap rumah sakit harus memenuhi standart rumah saki tyang telah ditetapkan pemerintah agar pasien yang datang berobat dapat terlayani dengan baik. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan rumah sakit. Salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap adalah pelayanan keperawatan. Metode dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan cross sectional. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 67 pasien yang dirawat inap di RSU Siti Hajar. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Siti Hajar Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara layanan keperawatan berupa aspek perhatian ( $0.002 < 0.05$ ), aspek penerimaan ( $0.016 < 0.05$ ), aspek komuikasi ( $0.010 < 0.05$ ) dengan kepuasan pasien. Rumah Sakit Umum Siti Hajar Medan. Kesimpulan. Perawat harus merespon secara aktif setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien ,menunjukkan sikap caring kepada pasien. Perawat juga harus melakukan komunikasi terhadap pasien dan keluarga tentang penyakit dan tindakan terhadap pasien seharusnya menjelaskan semua aktivitas yang berkaitan dengan tindakan pelayanan keperawatan agar pasien memahami proses tersebut dan bersedia untuk mematuhi nya. Abstract ditulis dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris (kecuali artikel yang ditulis dalam bahasa Inggris) yang berisikan isu-isu pokok, tujuan penelitian, metode/pendekatan dan hasil.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pasien, Pelayanan, Rumah Sakit, Rawat Inap

**Abstract**— The development of hospitals in Indonesia is rapidly (both hospitals that are managed by the government and private), and it proofed by the successes of development in the field of health. Each hospital should to improve and make an equal the standard hospital that has been set by the government so that patients who come for good treatment. Patient satisfaction is one indicator of the success of hospital health services. Besides, nursing services is a factor in influencing the satisfaction of hospitalizing the patient. This research used a cross-sectional approach, with 67 patients hospitalized at Siti Hajar General Hospital as a sample. The aim of the research to find out the related factor in nursing services on the satisfaction of hospitalizing patient at the Siti Hajar General Hospital in Medan. The results of this study indicate that there is a correlation between nursing services in the form of attention aspects ( $0.002 < 0.05$ ), admission aspects ( $0.016 < 0.05$ ), communication aspects ( $0.010 < 0.05$ ) with patient satisfaction in Siti Hajar General Hospital Medan. The nurse must actively respond to every complaint submitted by the patient, showing a caring attitude to the patient. Nurses also have to communicate with patients and families about the disease and action on patients should explain all activities related to nursing care actions, so that patients understand the process and are willing to comply.

**Keywords:** Satisfaction, Patient, Service, Hospital, Inpatient

### 1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia cukup pesat, tercatat tahun 2014 jumlah rumah sakit privat swasta umum 300 rumah sakit dan rumah sakit swasta khusus 168 rumah sakit. Terjadi peningkatan jumlah rumah sakit privat swasta di Indonesia sebanyak 214 rumah sakit atau kurang lebih sebesar 45%. (Laksono Trisnantoro, 2018). Meningkatnya jumlah rumah sakit tentu memberi dampak pada meningkatnya persaingan antara rumah sakit sehingga memaksa para pengelola rumah sakit harus berpikir dan berusaha meningkatkan mutu layanan kesehatan rumah sakitnya (Laksono Trisnantoro, 2018).

Rumah sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dititikberatkan pada kebutuhan dan tuntutan pengguna jasa yang berkaitan dengan kepuasan pasien sebagai pelanggan (Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, 1988).

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit.

Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan (loyal). Perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan rumah sakit dalam jangka panjang (Bambang, 2013).

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang (klien/pasien) setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapan-harapannya (Machmud, 2017). Kepuasan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Karena itu pelanggan tidak akan puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Pelanggan akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkannya (Arifin, 2017)

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan (Merek et al., 2019). Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Hasil tersebut berupa respon dari pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima secara nyata. (Fatimah, Zahara, 2018)

Salah satu kegiatan keperawatan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan personal (personal nursing care), yang antara lain berupa pelayanan keperawatan umum dan atau spesifik untuk sistem tubuh tertentu, pemberian motivasi dan dukungan emosional pada pasien, pemberian obat, dan lain-lain. Pelayanan keperawatan prima adalah pelayanan keperawatan profesional yang memiliki mutu, kualitas dan bersifat efektif, efisien sehingga memberikan kepuasan pada kebutuhan dan keinginan lebih dari yang diharapkan pelanggan atau pasien.

Perawat hendaklah paham dan ikut merasakan terhadap apa yang dialami oleh pelanggan, cepat merespon apa yang diinginkan pelanggan. Hal ini sangat mempengaruhi pelanggan untuk datang berobat kembali dan memberikan informasi kepada pelanggan yang lainnya. Apek perhatian, kerjasama dan tanggungjawab seorang perawat sangatlah penting dalam memberikan pelayanan (Keperawatan & Kesehatan, 2019).

## 2. METODE

Penelitian ini adalah survei penelitian dengan pendekatan cross sectional yaitu penelitian ini menjelaskan variable yang diteliti apakah ada pengaruh antara variabel yang satu dengan variabel yang lainnya yang akan diteliti

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat inap pada tahun 2017 sebanyak 200 orang. Sampel penelitian ini adalah pasien umum rawat inap yang merupakan pasien yang memiliki status membayar sendiri tanpa menggunakan jaminan asuransi dan pasien pemegang kartu BPJS diklaim pemerintah. Jumlah sampel yang diteliti dihitung dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Berdasarkan rumus di atas, maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 67 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan accidental sampling dengan kriteria yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pasien yang sudah berusia 17 tahun, pasien yang dirawat di atas 24 jam dan pasien yang sudah tidak dapat berkomunikasi lagi, maka keluarga yang menjawabnya.

### Metode Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan kuesioner. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen tertulis/ registrasi pasien tentang kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Siti Hajar Medan. Data tertier adalah data yang secara tidak langsung diperoleh dari referensi seperti buku, laporan/kebijakan atau peraturan pemerintah

### Metode Analisis Data

Analisis univariat dilakukan untuk menjelaskan dan menggambarkan seluruh variabel bebas yaitu layanan keperawatan serta variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat inap. Sedangkan Uji Spearman korelasi digunakan

untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel berskala Ordinal yaitu variabel independen (perhatian, penerimaan, komunikasi) dengan variabel dependen (kepuasan pasien rawat inap)

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang karakteristik responden dihasilkan bahwa mayoritas responden berusia dewasa yaitu sebanyak 38 orang (56,7%), berusia remaja 6 responden (9%) dan berusia tua sebanyak 23 orang (34,3%). Berdasarkan jenis kelamin sebanyak 44 orang (65,7%) perempuan dan 23 orang (34,3%) yang berjenis kelamin laki-laki.

Pendidikan responden mayoritas SMA yaitu 43 orang (64,2%), pendidikan SD sebanyak 4 orang (6%), SMP sebanyak 14 orang (20,9%) dan perguruan tinggi sebanyak 6 orang (9%). Berdasarkan pekerjaan sebanyak 49 orang (73,1%) sebagai karyawan swasta, sebanyak 14 orang (20,9%) wiraswasta, dan 4 orang (6%) tidak bekerja, seperti ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
1. Remaja (26-30 tahun)	6	9,0
2. Dewasa (31-45 tahun)	38	56,7
3. Tua (>45 tahun)	23	34,3
<b>Jumlah</b>	<b>67</b>	<b>100</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
1. Laki-laki	23	34,3
2. Perempuan	44	65,7
<b>Jumlah</b>	<b>67</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>		
1. SD	4	6,0
2. SMP	14	20,9
3. SMA	43	64,2
4. Perguruan Tinggi	6	9,0
<b>Jumlah</b>	<b>67</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>		
1. Tidak Bekerja	4	6,0
2. Wiraswasta	14	20,9
3. Karyawan swasta	49	73,1
<b>Jumlah</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

#### Gambaran Keperawatan dan Kepuasan Pasien

Hasil Penelitian menunjukkan mayoritas perawat memiliki perhatian yang cukup yakni 40 orang (59,7%), kemudian 24 orang memiliki perhatian yang baik (35,8%) dan 3 orang (4,5%) perawat memiliki perhatian buruk. Berdasarkan penerimaan mayoritas perawat memiliki penerimaan yang cukup yakni 49 orang (73,1%), kemudian 16 orang memiliki penerimaan yang baik (23,9%) dan 2 orang (3%) perawat memiliki penerimaan yang buruk. Berdasarkan komunikasi mayoritas perawat memiliki komunikasi yang cukup yakni 42 orang (62,1%), kemudian 21 orang memiliki komunikasi yang baik (31,3%) dan 4 orang (6%) perawat memiliki komunikasi yang buruk. Hasil kepuasan pasien dapat dikategorikan bahwa mayoritas pasien merasa cukup puas atas pelayanan keperawatan yakni 57 orang (85,1%), kemudian 6 orang merasa puas (9%) dan 4 orang (6%) merasa tidak puas.

#### Hubungan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa, perhatian, penerimaan, komunikasi perawat berhubungan dengan kepuasan pasien dengan nilai signficancy  $p < 0,05$ . Masing-masing yakni perhatian  $p = 0,002$ , penerimaan  $p = 0,016$ , komunikasi  $p = 0,010$ . Masing-masing variabel juga memiliki hubungan yang kuat dimana variable perhatian perawat memiliki hubungan sebesar 0,377. Perhatian perawat merupakan variabel yang paling kuat hubungannya dibandingkan dengan variable yang lain. Dalam hal hubungan keperawatan dengan kepuasan pasien dapat dilihat hasilnya pada Tabel 2 berikut ini .

**Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat tentang Hubungan Variabel Independent dengan Kepuasan**

Variabel	Mean	Standard Deviasi	Koefesien Korelasi	Signifikansi
Perhatian	2,31	0,556	0.377	0.002
Penerimaan	2,21	0,478	0.293	0.016
Komunikasi	2,25	0,560	0.313	0.010
Kerjasama	2,51	0,561	0.347	0.004
Tanggung jawab	2,18	0,458	0.310	0.011

### **Hubungan Perhatian Perawat dengan Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara perhatian perawat sebagai salah satu indikator pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti menunjukkan bahwa perhatian perawat terhadap kondisi pasien merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Perhatian merupakan dimensi yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan, sebagaimana jika pekerja itu sendiri mengalaminya (Fatimah, Zahara, 2018).

Perhatian merupakan pendekatan yang mengarah kepada pendekatan psikologis dalam memberikan pelayanan kepada pasien, penelitian Rusdiana menunjukkan bahwa pendekatan pelayanan yang paling banyak diberikan perawat kepada pasien yaitu pendekatan psikologis karena pendekatan tersebut menyangkut dengan kejiwaan seorang pasien dengan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit. Pendekatan psikologis tersebut begitu penting bagi pasien ketika pasien membutuhkan seorang perawat dalam membantu pasien untuk penyembuhan dari penyakit yang diderita pasien sehingga tumbuhlah rasa keinginan untuk memberikan pertolongan agar pasien tersebut cepat sembuh (Suryawati, Dharminto, & Shaluhiyah, 2006).

Aspek perhatian merupakan sikap seorang perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan harus sabar, bersedia memberikan pertolongan kepada pasien, perawat harus peka terhadap setiap perubahan pasien dan keluhan pasien, memahami dan mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien. Perawat memperlakukan pasien dengan baik dan tulus dalam pemenuhan kebutuhannya (Marmeam, 2018).

### **Hubungan Penerimaan Perawat dengan Kepuasan Pasien**

Aspek penerimaan merupakan sikap perawat yang selalu ramah dan ceria saat bersama pasien, selalu tersenyum dan menyapa semua pasien, tidak menghakimi individu bagaimanapun dan apapun perilaku individu tersebut. Menunjukkan sikap ceria tidak perlu tertawa atau tersenyum terus menerus, namun dapat diperlihatkan dengan sikap biasa tanpa keluhan, tanpa menggerutu, tanpa marah-marah (Agritubella, 2018).

Perawat diharapkan menunjukkan sikap ramah pada pasien walaupun pasien menunjukkan sikap yang kurang baik. Perawat menunjukkan sikap tegas dan jelas, tetapi tanpa amarah atau menghakimi, sehingga perawat membuat pasien merasa butuh. Perawat tidak kecewa atau tidak berespon negatif terhadap amarah yang meluap-luap, atau perilaku buruk pasien menunjukkan penerimaan terhadap pasien. (Eka Nurcahyanti & Happy Setiawan, 2017).

Kondisi ini sejalan dengan penelitian Kamaruzzaman yang membuktikan bahwa penerimaan perawat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien merasa puas apabila perawat mampu menunjukkan sikap-sikap yang baik terhadap pasien (Suryawati et al., 2006).

Berdasarkan hasil diketahui bahwa variabel penerimaan yang paling baik dinilai pasien adalah tidak adanya reaksi penolakan dari perawat dan perawat memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan.

Perawat dalam kondisi sangat sibuk sekalipun tidak boleh menunjukkan reaksi penolakan atas permintaan pasien, karena penerimaan perawat terhadap pasien haruslah universal sesuai dengan sumpah jabatan yang diambalnya.

### Hubungan Komunikasi Perawat dengan Kepuasan Pasien

Komunikasi merupakan bagian yang terintegrasi dalam empati seseorang, komunikasi adalah proses awal yang dilakukan seseorang untuk menunjukkan keempatiannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Goldberg yang mengemukakan bahwa untuk menunjang kualitas yang baik dalam pelayanan organisasi sangat dibutuhkan komunikasi yang baik di dalamnya (Agritubella, 2018).

Berdasarkan hasil diketahui bahwa pertanyaan perawat dinilai dapat memberikan motivasi kepada pasien dan menjelaskan kondisi pasien saat ini sehingga indikat ini dinilai baik oleh pasien. Kemampuan memotivasi adalah salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh perawat dalam membangun pelayanan keperawatan. Sehingga bila komunikasi sudah baik terbangun maka pasien akan lebih mudah mengikuti intruksi kesehatan yang akan kita sampaikan pada pasien.

Aspek komunikasi merupakan komunikasi perawat yang harus mampu melakukan komunikasi sebaik mungkin dengan pasien, dan keluarga pasien. Interaksi antara perawat dengan pasien atau interaksi antara perawat dengan keluarga pasien akan terjalin melalui komunikasi yang baik. Perawat menggunakan komunikasi dari awal penerimaan pasien untuk menyatu dengan pasien dan keluarga pasien.

### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan layanan keperawatan (perhatian, penerimaan, komunikasi) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Siti Hajar. Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan agar menjadi lebih baik dari saat ini dengan cara memberi pelatihan-pelatihan keperawatan sebulan sekali.

Perawat sebaiknya merespon secara aktif setiap keluhan yang disampaikan oleh pasien karena respon tersebut menunjukkan sikap caring kepada pasien. Perawat juga harus melakukan komunikasi terhadap pasien dan keluarga tentang penyakit dan tindakan terhadap pasien seharusnya menjelaskan semua aktivitas yang berkaitan dengan tindakan pelayanan keperawatan agar pasien memahami proses tersebut dan bersedia untuk mematuinya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan dan Kepuasan Pasien dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3(1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Arifin, M. R. (2017). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan di Bukalapak. *Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 2(1), 108–123.
- Bambang, H. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer* (3rd ed.). Jakarta: Rineka Cipta.
- Eka Nurcahyanti, & Happy Setiawan. (2017). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kots Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 3(1), 15–30. Retrieved from <http://jurnal.stikes-yrsds.ac.id/index.php/JMK/article/view/86/84>
- Fatimah, Zahara, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Labuhanbatu. *Kitabah*, 2(2), 161–178. Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/cbdv.200490137/abstract>
- Keperawatan, J., & Kesehatan, D. A. N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Beah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cedikia Utama*, 8(1), 35–44.
- Laksono Trisnantoro. (2018). *Memahami Penggunaan Ilmu Dalam manajemen Rumah Sakit*. (L. Trisnantoro, Ed.) (13th ed.). Jakarta: Gadjah mada University Press.

- Machmud, R. (2017). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 2(2), 186. <https://doi.org/10.24893/jkma.2.2.186-190.2008>
- Marmeam, U. T. N. S. A. (2018). 3. KEPUASAN PASIEN Dr Zubir Mahmud. *Jumantik*, 3(2).
- Merek, P. E., Relasional, N. D. A. N., Loyalitas, T., Swalayan, K., Kota, D. I., Manajemen, M. J., ... Kuala, U. S. (2019). Pengaruh Ekuitas Merek, Nilai dan Rasional Terhadap Loyalitas Konsumen Swalayan di Kota Banda Aceh, 4(1), 306–318.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jornal of Retailing*, 64(January), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Suryawati, C., Dharminto, & Shaluhayah, Z. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasie Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 09(04), 177–184.