

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Linda Widiastuti*, Puji Agung Wibowo, Nurhidayati.
Stikes HangTuaH Tanjungpinang
Email : lindawidiastuti@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan keperawatan sebagai salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang memerlukan aspek penilaian dan perhatian khusus dikarenakan hal tersebut berkaitan dengan penanganan dalam membantu memecahkan permasalahan-permasalahan pelayanan kesehatan. Ada 5 dimensi karakteristik yang digunakan oleh klien/ pasien dalam evaluasi pelayanan termasuk pelayanan keperawatan yaitu. konsisten menjaga kepercayaan, kenyamanan, rasa kasih sayang dan kejelasan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada pasien. Metode yang digunakan adalah deskripsi dengan pendekatan cross sectional. Analisa yang digunakan adalah analisa univariat dan bivariat dan metode analisa konstruktif computer memberikan hasil pada pasien dengan ungkapan kepuasan (72,7%) dan tidak puas 27,3%) rata-rata pasien yang menunjukkan ungkapan pelayanan baik dihitung (65,5%) dan pelayanan kurang baik (34,5%) dari hasil tabulasi yang telah didapat bahwa $p < 0,05$ arti H_0 menolak, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang berarti antara kepuasan pelayanan perawatan pasien di ruang Anggrek, rumah sakit Provinsi Kepulauan Riau.

Kata Kunci : Pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, dimensi karakteristik.

ABSTRACT

Nursing service as one of the service type at hospital need special assessment aspect because treatment is tip of lance service of health and often used as indicator service of certifiable health and also share and determining satisfaction level of patients. There are five characteristic dimensions that used by all clients / patients in evaluating the quality of service including service of treatment that are reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. As for intention of this research is to check relation between quality of service of treatment with satisfaction level of patient. Method which used is descriptive with approach of cross-sectional. Analysis which used is analysis of univariat and bivariat and Method analysis constructively computer give result of patient by expressing to satisfy (72,7%) and dissatisfy (27,3), meanwhile patient express good service counted (65,5%) and bad service counted (34,5%). From tabulation result traverse to be got that $p < 0,05$ meaning H_0 refused, hence result of research express that there is relation, having a meaning between service of treatment to satisfaction of patient in Orchid room, Public Hospital of Province Archipelago Of Riau.

Key words : *Nursing Services, patient satisfaction , characteristic dimensions*

LATAR BELAKANG

Rumah sakit sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan telah mengalami proses perubahan orientasi nilai dan pemikiran. Fungsi rumah sakit yang tadinya sebagai tempat untuk pengobatan penyakit, kini telah berkembang kearah kesatuan upaya pelayanan untuk seluruh masyarakat mencakup aspek

promotif, preventif dan rehabilitatif. Kesatuan upaya-upaya ini bukan hanya pada terselenggaranya program saja tetapi telah menekankan aspek mutu/kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan kesehatan seperti di rumah sakit, merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan

menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien.

Pelayanan keperawatan sebagai salah satu jenis pelayanan di rumah sakit yang memerlukan aspek penilaian khusus dan menjadi perhatian dikarenakan hal tersebut berkaitan dengan penanganan dalam membantu memecahkan permasalahan-permasalahan pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu karena jumlah perawat yang lebih banyak dan paling lama kontak dengan pasien. Dengan demikian maka keperawatan adalah ujung tombak pelayan kesehatan dan sering digunakan sebagai indikator pelayanan kesehatan yang bermutu serta berperan serta dalam menentukan tingkat kepuasan klien.

BAHAN DAN CARA

Penelitian dilakukan di Instalasi Rawat Inap Anggrek Kelas III Rumah sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau selama 1 bulan dari tanggal 09 februari 2009 sampai dengan tanggal 28 februari 2009.

Penelitian ini menggunakan teknik questionnaire (angket). Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Questionnaire merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu mengenai informasi yang akan diperoleh dari responden. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah questionnaire dengan likert scales dengan memodifikasi pada bagian kualitas pelayanan.

Pertanyaan dirancang berdasar pada ukuran yang relevan dan saling membangun terutama beberapa materi skala pengukuran. Uji coba kuesioner dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas pernyataan di dalam questionnaire. Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur (instrument) dapat mengukur secara tepat sesuatu yang akan diukur, sedangkan

reliabilitas menunjukkan kemampuan suatu alat ukur (instrument) dapat mengukur sesuatu yang akan diukur secara konsiste dari waktu ke waktu. Uji validitas menggunakan tehnik product moment correlation dari Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha.

Pada uji validitas, untuk menguji tingkat korelasi dari tiap pertanyaan, hasil uji r hitung dibandingkan dengan r tabel. Berdasarkan pada model ini, ditemukan hasil yang menunjukkan bahwa sebanyak 15 butir indikator yang menyusun model pertanyaan pelayanan keperawatan mempunyai nilai $> 0,434$. Hasil dari uji validitas menghasilkan 15 butir pernyataan yang valid. Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha pada 15 butir pertanyaan yang telah dikatakan valid.

HASIL

a. Karakteristik Responden

Tabel 1.
Distribusi Responden
Menurut Umur di Instalasi Rawat Inap
Anggrek Klas III Rumah sakit Umum
Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2009

UMUR	FREKWENSI	%
< 25 tahun	5	9,1
26-35 tahun	25	45,5
36 – 45 tahun	21	38,2
46 – 55 tahun	4	7,3
Jumlah	55	100

Terlihat bahwa dari 55 responden, sebagian besar terdapat dari kelompok umur 26 – 35 tahun sebanyak 25 orang (45,5%).

Tabel 2.
Distribusi Responden
Menurut Tingkat Pendidikan di Instalasi
Rawat Inap Angrek Kelas III Rumah
Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau
Tahun 2009

PENDIDIKAN	FREKWENSI	%
SD	2	3,6
SLTP	13	23,6
SLTA	34	61,8
AKADEMI/PT	6	10,9
Jumlah	55	100

Terdapat 4 klasifikasi yang digunakan untuk mengelompokkan tingkat pendidikan responden, hasil pengujian presentase mendapatkan mayoritas dari mereka berlatar belakang berpendidikan SLTA dengan jumlah 34 orang (61,8%).

Tabel 3.
Distribusi Responden Berdasarkan
Pekerjaan di Instalasi Rawat Inap
Angrek Klas III Rumah Sakit Umum
Provinsi Kepulauan Riau
Tahun 2009

UMUR	FREKWENSI	%
PNS	8	14,5
TNI	7	12,7
SWASTA	35	63,3
LAINNYA	5	9,1
Jumlah	55	100

Terdapat 4 klasifikasi yang digunakan untuk mengelompokkan pekerjaan responden, hasil pengujian presentase mendapatkan mayoritas dari mereka adalah pegawai swasta dengan jumlah 35 orang (63,3%).

B. Pelayanan Keperawatan

Tabel 4.
Kualitas Pelayanan Keperawatan
di Instalasi Rawat Inap Anggrek Klas III
Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan
Riau Tahun 2009

JENIS PELAYANAN	FREKWENSI	%
Buruk	19	34,5
Baik	36	65,5
Jumlah	55	100

Hasil pengolahan data terhadap 55 jawaban responden didapatkan hasil 19 orang (34,5%) menyatakan pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Anggrek Klas III Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau tergolong buruk akan tetapi 36 orang (65,5 %) menyatakan pelayanan keperc. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan.

C. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan

Tabel 5.
Tingkat Kepuasan Pasien terhadap
Pelayanan Keperawatan di Instalasi
Rawat Inap Anggrek Klas III Rumah
Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau
Tahun 2009

TINGKAT KEPUASAN	FREKWENSI	%
Kurang Puas	15	27,3
Puas	40	72,7
Jumlah	55	100

Hasil pengolahan data tentang kepuasan pasien didapatkan hasil 15 orang (27,3%) menyatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap Anggrek Klas III Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau akan tetapi 40 orang (72,7 %) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan.

D. Analisa Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Tabel 6.
Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rawat Inap Anggrek Klas III Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2009

Kepuasan	Kurang Puas	Puas	Total
Buruk	12	7	19
Baik	3	33	36
Total	15	40	55

Chi Square Hitung = 18,846 df= 1 p = 0,00

PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data terhadap ke 55 jawaban responden dengan menggunakan uji chi Square dapat disimpulkan bahwa $p(0,00) < \alpha(0,05)$, hal ini berarti bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Anggrek Kelas III Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2009 (tabel 8). Hasil pengolahan data tentang kepuasan pasien didapatkan hasil 40 orang (72,7%) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang dilaksanakan di Instalasi Rawat Inap Anggrek Kelas III Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau, namun 15 orang (27,7 %) menyatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan. Dari data di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien puas dengan pelayanan keperawatan yang telah dilakukan oleh perawat di Instalasi Rawat Inap Anggrek Klas III Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau, hal tersebut berarti bahwa apa yang diterima pasien tentang pelayanan keperawatan sesuai dengan harapan.

Sesuai dengan Pendapat dari Kotler (2003 : 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara

persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Jika harapan pasien ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan pasien tersebut akan merasa puas. Tetapi bila yang dialami dan dirasakan pasien tidak sesuai dengan harapannya, misal pelayanannya tidak ramah, tidak tanggap, pelayanan lambat sudah dapat dipastikan pasien tidak merasa puas. Kepuasan pasien dapat diketahui setelah pasien menggunakan atau menerima produk dan jasa pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pasien merupakan evaluasi atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. (Kakawit, 1992)

Pasien yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Kotler (dalam Zulian Yamit, 2005 : 80)

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan uji chi Square dapat disimpulkan bahwa $p(0,00) < \alpha(0,05)$, hal ini berarti bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Instalasi rawat Inap Anggrek Kelas III Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2009. Berdasarkan tabel 7 dapat disimpulkan bahwa dari 55 orang responden, 12 orang (21,82 %) menyatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan dan menyatakan bahwa pelayanan keperawatan tersebut buruk, 7 orang (12,73%) menyatakan puas tapi pelayanan keperawatan termasuk buruk, sedangkan hasil lainnya adalah 3 orang (5,45 %) orang menyatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan tetapi menyatakan pelayanan adalah baik, hal tersebut berhubungan dengan faktor-faktor lain, dan yang terakhir 33 orang (60 %) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang baik. Dari data diatas dapat dilihat bahwa

sebagian besar responden menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan yang telah dilakukan perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Kepulauan Riau. Dan jika dilihat tingkat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan maka sangat signifikan. Temuan ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

Berarti makin tinggi kualitas pelayanan keperawatan maka akan meningkat pula kepuasan pasien, hal ini sebabkan harapan mereka tentang pelayanan sesuai dengan apa yang mereka terima. Menurut Azwar (1996) kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ini sangat penting karena berhubungan dengan eksistensi suatu Rumah Sakit, karena jika pasien puas dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk di layanan di mata pelanggannya.

Dengan demikian diharapkan bahwa di Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau sendiri untuk tetap menjaga mutu pelayanan keperawatan dan meningkatkan pelayanan keperawatan yang dianggap pasien masih kurang sehingga harapan pasien dapat terpenuhi dan tercipta kepuasan.

KESIMPULAN

Fungsi rumah sakit sebagai tempat untuk pengobatan penyakit, kini telah berkembang kearah kesatuan upaya pelayanan untuk seluruh masyarakat mencakup aspek promotif, preventif dan rehabilitatif. Kesatuan upaya-upaya ini bukan hanya pada terselenggaranya program saja tetapi telah menekankan aspek mutu/kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan keperawatan maka akan meningkat pula kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Provinsi Kepulauan Riau harus tetap menjaga mutu pelayanan keperawatan dan meningkatkan pelayanan keperawatan yang dianggap pasien masih

kurang sehingga harapan pasien dapat terpenuhi dan tercipta kepuasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T, Y.1999, Management Administrasi RS, Edisi kedua, UI, Jakarta
- Anjaswarni T, et all, 2002, Jurnal Keperawatan Indonesia, Vol 6,Fakultas Ilmu Keperawatan UI, Jakarta
- Assauri, Sofjan. 2003, Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal. 25-30 : Jakarta.
- Azwar A, 1996, Menjaga Mutu Pelayanan Keperawatan Kesehatan, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta
- _____, 1996, Pengantar Administrasi Kesehatan, Binarupa Aksara, Jakarta
- Kesehatan RI, 2005, Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit, Ditjen Pelayanan Medik Depkes RI, Jakarta
- Departemen Kesehatan RI, 2001, Petunjuk Pelaksanaan Indikator mutu pelayanan Rumah Sakit, Ditjen Pelayanan Medik Depkes RI, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2002, Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa. Gramedia :Jakarta.
- Kotler, Philip 2003, Marketing Management. Prentice Hall : New Jersey.
- Notoatmodjo, Sukijo 2002. Metodologi Penelitian Kesehatan. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam, 2003, Konsep dan Penerapan Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman skripsi, Tesis dan instrumen penelitian, Salemba Medika, Jakarta

Penelitian pengukuran mutu RS II, 2006,
[http://www.
images.trimor.multiply.com](http://www.images.trimor.multiply.com)

RSUP Kepulauan Riau, 2008, Profil Rumah
Sakit Umum Provinsi Kepulauan
Riau.

_____, 2008, Rekam Medik Rumah Sakit
Umum Provinsi Kepulauan Riau.

Purnama, Nursya,bani. 2006. Manajemen
Kualitas Perspektif Global. Edisi
Pertama, Cetakan Pertama. Penerbit
Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi
UII Yogyakarta.

Santoso, Singgih, 2002, SPSS Versi 10
Mengolah Data Statistik Secara
Profesional, PT Elex Media
Komputindo, Jakarta

Supranto J, 2002 Metode riset Aplikasi dalam
Pemasaran, Edisi 7, Rineka Cipta,
Jakarta

Setiadi, 2007, Konsep dan penulisan Riset
Keperawatan, Edisi Pertama, Graha
Ilmu, Yogyakarta

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra. 2005.
Service, Quality, and Satisfaction.
Andi Offset: Yogyakarta.

_____. 2005, Manajemen Kualitas Produk
dan Jasa. Edisi Pertama, cetakan
keempat, Penerbit Ekonisia Kampus
Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.

Wexley KN, Yukl GA, 1998, Perilaku
Organisasi dan Psikologi Personalia,
Bina Aksara, Jakarta

-
- | | | | |
|----------------|--------|------|------|
| 1. Dosen | STIKES | Hang | Tuah |
| Tanjungpinang. | | | |
| 2. Dosen | STIKES | Hang | Tuah |
| Tanjungpinang. | | | |
| 3. Mahasiswi | STIKES | Hang | Tuah |
| Tanjungpinang | | | |