

Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Konawe

¹Mustafa*, ¹Syahrudin Sumera, ²Lina Marlina, ³Endang Susilawati, ⁴Saasa

¹Program Studi Pendidikan Profesi Ners, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Institut Teknologi Kesehatan Avicenna, Jl. Y. Wayong By Pass Lepo-Lepo Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, 93116.

²Program Studi S-1 Ilmu Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Institut Teknologi Kesehatan Avicenna, Jl. Y. Wayong By Pass Lepo-Lepo Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, 93116.

³Program Studi D-III Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Institut Teknologi Kesehatan Avicenna, Jl. Y. Wayong By Pass Lepo-Lepo Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, 93116.

⁴Program Studi S-1 Gizi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Institut Teknologi Kesehatan Avicenna, Jl. Y. Wayong By Pass Lepo-Lepo Kota Kendari, Sulawesi Tenggara, 93116.

Email korespondensi: mustafa.sarfa@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel :

Submitted: 20 Agustus 2022

Accepted: 23

September 2022

Publish Online: 30

September 2022

Kata Kunci:

Kepuasan pasien, layanan keperawatan, manajemen, mutu rumah sakit.

Keywords:

Patient satisfaction, nursing services, management, hospital quality.

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap kinerja dan harapannya. Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari gambaran kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS Konawe. **Metode:** Penelitian deskriptif dengan pendekatan survei kepada pasien rawat inap kelas III di Ruang Rawat Inap Bedah, Interna dan Perawatan Anak BLUD RS Konawe sebanyak 34 orang yang dipilih secara *purposive sampling* sejak tanggal 22 Juli sampai dengan 22 Agustus 2022 dengan menggunakan instrument lembar kuesioner terkait kepuasan pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat. **Hasil:** Dari 34 responden, kepuasan terhadap layanan keperawatan pada aspek *reliability* (kehandalan) 76,5%, pada aspek *assurance* (jaminan pelayanan) 97,1%, pada aspek *tangible* (penampilan fisik) 91,2%, pada aspek *emphaty* (kepedulian) 85,3%, dan pada aspek *responsiveness* (cepat tanggap) 82,4%. **Kesimpulan:** Bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap layanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS Konawe.

Abstract

Background: Satisfaction is a person's feeling of pleasure that arises after comparing his impression of performance and expectations. Patient satisfaction is related to the quality of hospital services. **Objective:** This study aims to study the description of patient satisfaction in Class III Inpatient Room BLUD Konawe Hospital. **Methods:** Descriptive study using a survey approach to class III inpatients in the Surgical, Internal and Child Care Inpatient Rooms at the Konawe Hospital BLUD as many as 34 people selected by purposive sampling from July 22 to August 22, 2022 using a questionnaire sheet instrument related to satisfaction patient. Data analysis using univariate analysis. **Results:** Of the 34 respondents, satisfaction with nursing services on the reliability aspect was 76.5%, on the assurance aspect (service guarantee) 97.1%, on the tangible aspect (physical appearance) 91.2%, on the empathy aspect (concern) 85.3%, and in the aspect of responsiveness (quick response) 82.4%. **Conclusion:** That most of the respondents stated that they were satisfied with the nursing services in the Class III Inpatient Room at the Konawe Hospital BLUD.

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah rumah sakit. Keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No.44 tahun 2009 (WHO, 2014 dalam Putri dkk, 2020). Saat ini, perkembangan pelayanan Rumah Sakit sejalan dengan tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu. Fokus utama perhatian pelayanan rumah sakit adalah pasien yang datang ke rumah sakit karena membutuhkan pelayanan kesehatan (Muninjaya, 2011).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran kepuasan, pelayanan yang diberikan meningkat dan kepuasan pasien meningkat. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan terhadap efektivitas penyedia layanan kesehatan dalam memberikan pelayanan perawatan yang memenuhi harapan pasien. (Kemenkes, 2016).

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2004 dalam Nursalam, 2017).

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Ketidakpuasan pasien saat dirawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu tentang komunikasi yang kurang efektif kepada pasien saat melakukan pelayanan kesehatan, sehingga tidak memenuhi standar pelayanan minimal kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kriteria jasa minimal dari kepuasan pasien adalah melebihi 95%. Apabila didapatkan fasilitas kesehatan pada derajat kepuasan pasien terdapat kurang dari 95% akan dianggap jasa kesehatan yang diberikan kurang dari kategori minimum ataupun kurang bermutu (Hafid, 2014).

BLUD RS Konawe diketahui memiliki 9 ruangan perawatan, namun yang memiliki ruang kelas III hanya 4 ruangan yakni Ruang Perawatan Kelas Bersama, Ruang Perawatan Bedah, Ruang Perawatan Interna, dan Ruang Perawatan Anak. Jumlah seluruh tempat tidur pasien yang ada di BLUD RS Konawe sebanyak 170 unit. Ruang Kelas III adalah salah satu ruang yang setiap bulannya hampir jarang kosong untuk digunakan sebagai tempat pelayanan pasien rawat inap di BLUD RS Konawe. Data kunjungan pasien rawat inap kelas III BLUD RS Konawe selama tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2019 sebanyak 3.940 pasien, selanjutnya tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 4.121 pasien. Namun pada tahun 2021, kunjungan pasien rawat inap menurun yaitu sebanyak 3.116 pasien, dalam 2 bulan terakhir November dan Desember 2021 yaitu 455 pasien dengan rata-rata kunjungan perbulan sebanyak 227 pasien (Laporan Rekam Medik BLUD RS Konawe, 2021).

Penurunan kunjungan pasien rawat inap ke ruang BLUD Kelas III RS Conawe tidak dapat diabaikan oleh manajemen mengingat jumlah pasien rawat inap di ruang Kelas III. Penurunan penerimaan kamar Kelas III tentu menjadi masalah dan manajemen saat ini sedang menyelidiki penyebab penurunan tersebut. Kontribusi untuk keseluruhan dan penggunaan layanan dukungan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap Kelas Bersama, Ruang Bedah, Ruang Interna, dan Ruang Perawatan Anak BLUD RS Konawe pada tanggal 12 Januari 2022 diperoleh data sejak bulan Januari, dari surat yang masuk ke kotak saran sebanyak 40% mengeluhkan tentang pelayanan di ruang rawat inap kelas III yang belum memuaskan, diantaranya mereka mengeluhkan pelayanan perawat di ruangan kurang ramah, kurang memberikan informasi tentang kondisi penyakit, dan kadang-kadang lambat dalam memberikan tindakan saat dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 responden di Ruang Rawat Inap Kelas III

sehubungan dengan kepuasan sebagian besar mengeluh terkait pelayanan kesehatan yakni daya tanggap (*responsiveness*) perawat didapatkan 6 (60%) responden tidak puas terhadap pelayanan karena perawat kadang-kadang terlambat datang saat dibutuhkan. Terkait jaminan (*assurance*), 7 (70%) responden kurang puas karena perawat kadang-kadang masih terlihat ragu-ragu saat memberikan tindakan dan lambat. Terkait penampilan fisik (*tangible*), 6 (60%) responden mengatakan bahwa ruangan cukup bersih namun beberapa fasilitas kurang lengkap seperti meja atau lemari tempat menyimpan alat makan atau makanan, ruangan kadang-kadang agak berisik saat jam kunjungan pasien sehingga terganggu untuk beristirahat. Terkait empati (*empathy*), 6 (60%) responden mengatakan perawat jarang meluangkan waktu untuk menghibur pasien atau untuk tempat pasien konsultasi, sebagian perawat yang bertugas tampak kurang ramah dan jarang senyum. Terkait kehandalan (*reliability*), 8 (80%) responden mengatakan perawat di ruangan memberikan obat sesuai dengan anjuran dokter, namun beberapa perawat tidak pernah menjelaskan maksud dan tujuan saat akan memberi tindakan dan informasi sehubungan dengan kondisi pasien jarang untuk dijelaskan, serta kurang memperhatikan keluhan keluarga pasien.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan pasien terkait pelayanan keperawatan di ruang rawat inap kelas III BLUD RS Konawe. Oleh karena itu penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS Konawe”.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan survei. Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 22 Juli – 22 Agustus 2022. Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat inap kelas III yang menjalani perawatan di Ruang Rawat Inap Bedah, Interna dan Perawatan

Anak BLUD RS Konawe berdasarkan jumlah kunjungan yaitu sebanyak 227 orang, adapun jumlah sampel sebanyak 34 orang yang diperoleh secara *purposive sampling*. Instrument penelitian menggunakan lembar kuesioner terkait kepuasan pasien. Analisis data menggunakan analisis univariat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Distribusi responden berdasarkan kelompok umur di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS Konawe

Tabel 1. Distribusi Umur Responden

No	Kelompok Umur	Frekwensi (f)	Persentase (%)
1.	≤20 tahun	2	5,9
2.	21–30 tahun	11	32,4
3.	31–40 tahun	14	41,2
4.	41–50 tahun	5	14,7
5.	51–60 tahun	1	2,9
6.	> 60 tahun	1	2,9
Jumlah (n)		34	100

Sumber : Data Primer 2022

Tabel 1 di atas menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan kelompok umur. Dari 34 responden didapatkan frekuensi tertinggi adalah kelompok umur 31-40 tahun yaitu 14 responden (41,2%), dan frekuensi terendah adalah kelompok umur 51-60 tahun dan >60 tahun yaitu masing-masing 1 responden (2,9%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	JK	Frekwensi (f)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	16	47,1
2.	Perempuan	18	52,9
Jumlah (n)		34	100

Sumber : Data Primer 2022

Tabel 2 di atas menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis

kelamin. Dari 34 responden didapatkan sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 18 responden (52,9%), sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 16 responden (47,1%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Distribusi responden berdasarkan pendidikan di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS Konawe

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS Konawe

No	Pendidikan	Frekwensi (f)	Persentase (%)
1.	Tidak	1	2,9
2.	tamat SD	4	11,8
3.	SD	5	14,7
4.	SMP	17	50
5.	SMA Sarjana	7	20,6
Jumlah (n)		34	100

Sumber : Data Primer 2022

Tabel 3 di atas menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan. Dari 34 responden, frekuensi tertinggi adalah responden berpendidikan SMA yaitu 17 responden (50%), dan frekuensi terendah adalah responden yang tidak tamat SD yaitu 1 responden (2,9%).

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Distribusi responden berdasarkan pekerjaan di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS Konawe dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS Konawe

No	Pekerjaan	Frekwensi (f)	Persentase (%)
1.	PNS	3	8,8
2.	Wiraswasta	13	38,2
3.	Pedagang	4	11,8
4.	Petani	5	14,7
5.	Tidak bekerja	9	26,5

Jumlah (n)	34	100
------------	----	-----

Sumber : Data Primer 2022

Tabel 4 di atas menunjukkan distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan. Dari 34 responden, frekuensi tertinggi wiraswasta yaitu 13 responden (38,2%), dan frekuensi terendah adalah PNS yaitu 3 responden (8,8%).

Kepuasan pasien

Penjabaran kepuasan pasien untuk setiap aspek layanan di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS Konawe dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Gambaran Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek *Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsiveness*

No	Deskripsi (D)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	<u>Reliability</u> (Keandalan)		
	Puas	26	76,5
	Kurang Puas	8	23,5
Total		34	100
2	<u>Assurance</u> (Jaminan Layanan)		
	Puas	33	97,1
	Kurang Puas	1	2,9
Total		34	100
3	<u>Tangible</u> (Penampilan Fisik)		
	Puas	31	91,2
	Kurang Puas	3	8,8
Total		34	100
4	<u>Emphaty</u> (Kepedulian)		
	Puas	29	85,3
	Kurang Puas	5	14,7
Total		34	100
5	<u>Responsiveness</u> (Daya Tanggap)		
	Puas	28	82,4
	Kurang Puas	6	17,6
Total		34	100

Sumber : Data Primer 2022

Tabel 5 di atas menunjukkan distribusi kepuasan responden berdasarkan 5 aspek kepuasan. Dari 34 responden didapatkan gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *reliability* (keandalan) terdapat 26 (76,5%) responden menyatakan puas, dan ada 8 (23,5%) responden yang menyatakan kurang puas. Pada aspek *assurance* (jaminan layanan) didapatkan 33 (97,1%) responden menyatakan puas, dan ada 1 (2,9%) responden yang menyatakan kurang puas. Pada aspek *tangible* (penampilan fisik) didapatkan 31 (91,2%) responden menyatakan puas, dan ada 3 (8,8%) responden yang menyatakan kurang puas. Pada aspek *empathy* (kepedulian) didapatkan 29 (85,3%) responden menyatakan puas, dan ada 5 (14,7%) responden yang menyatakan kurang puas. Pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) didapatkan 28 (82,4%) responden menyatakan puas, dan ada 6 (17,6%) responden yang menyatakan kurang puas.

Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan analisis penelitian ini dengan melihat kelima aspek kepuasan yang meliputi aspek *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan keamanan), *tangible* (penampilan fisik), *empathy* (sikap peduli), *responsiveness* (cepat tanggap), berdasarkan hasil pengisian kuesioner dari kelima aspek tersebut rata-rata responden memilih puas dan hanya sebagian kecil yang kurang puas terhadap layanan keperawatan. Penjabaran kelima aspek tersebut adalah sebagai berikut:

1. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *reliability* (keandalan) didapatkan 26 (76,5%) responden menyatakan puas. Dari kelima item pernyataan kuesioner nilai rata-rata jawaban responden yaitu nilai 3 kategori puas yang meliputi : pernyataan nomor (1) Perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan cepat dan profesional, (2) Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang

berlaku di RS, (3) Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan pasien, dan (4) Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan pasien, (5) Ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika pasien membutuhkan.

2. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *assurance* (jaminan keamanan) didapatkan 33 (97,1%) responden menyatakan puas. Dari kelima item pernyataan kuesioner nilai rata-rata jawaban responden yaitu nilai 3 kategori puas yang meliputi : pernyataan nomor (6) Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang pasien rasakan, (7) Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien, (8) Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien, (9) Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien, dan (10) Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien.
3. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *tangible* (penampilan fisik) didapatkan 31 (91,2%) responden menyatakan puas. Dari kelima item pernyataan kuesioner nilai rata-rata jawaban responden yaitu nilai 3 kategori puas yang meliputi : pernyataan nomor (11) Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap di RS, (12) Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang pasien tempati, (13) Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang pasien tempati, dan (14) Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet, dan (15) Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya.
4. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *empathy* (sikap peduli) didapatkan 29 (85,3%) responden menyatakan puas. Dari kelima item pernyataan kuesioner nilai rata-rata jawaban responden yaitu nilai 3 kategori puas yang meliputi :

pernyataan nomor (16) Perawat memberikan informasi kepada pasien tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan, (17) Perawat mudah ditemui dan dihubungi bila pasien membutuhkan, (18) Perawat sering menengok dan memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus, (19) Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien, dan (20) Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan pasien (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan pasien).

5. Gambaran kepuasan pasien berdasarkan aspek *responsiveness* (daya tanggap) didapatkan 28 (82,4%) responden menyatakan puas. Dari kelima pernyataan didapatkan ada 4 pernyataan dimana rata-rata responden memberikan penilaian mutu pelayanan yaitu nilai 3 kategori puas terkait item pernyataan nomor (21) Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta, (22) Perawat segera menangani pasien ketika sampai di ruangan rawat inap, (24) Perawat membantu pasien untuk memperoleh obat, dan (25) Perawat membantu pasien untuk pelaksanaan pelayanan foto dan laboratorium di RS ini. Pada penelitian ini pula ada 1 pernyataan dimana rata-rata responden memberikan penilaian yaitu nilai 2 yaitu kurang puas. Hal ini terlihat pada jawaban kuesioner item (23) Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dan lain-lain, rata-rata responden memberikan penilaian kategori tidak puas. Jawaban responden yang demikian disebabkan karena perawat di Ruang Perawatan Kelas III tidak pernah memberikan perhatian khusus kepada pasien dalam hal inisiatif untuk peduli kepada pasien selain dari pada tugas yang ada secara terstruktur. Perawat juga tidak pernah

membantu pasien untuk berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dan lain-lain, hanya memberikan instruksi kepada keluarga pasien. Pasien yang dirawat inap kelas III ruang Bedah, Interna, dan anak masing-masing memiliki kondisi sakit yang berbeda, sehingga tidak semua keluarga tahu cara membantu berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dan lain-lain sesuai indikasi pasien. Oleh karena itu perawat perlu melakukan hal tersebut sebagai tindakan mandiri.

Berdasarkan hasil penelitian ini dari kelima aspek tersebut, terlihat bahwa sebagian besar responden menyatakan puas terhadap layanan keperawatan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Arifin, Sumitri, dan Lestari (2013) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan” didapatkan hasil penelitian menuntukkan bahwa hampir separuh sebanyak 34 pasien (45,9%) merasakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan dan lebih dari separuh sebanyak 40 pasien (54,1%) merasakan puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan.

Begitupun penelitian Nur Yanti (2013) dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 34 responden (85,0%) menyatakan puas dengan fasilitas yang diberikan dan 6 responden (15,0%) menyatakan tidak puas terhadap fasilitas. Sedangkan untuk pelayanan keperawatan, 30 responden (75,0%) menyatakan puas dan 10 responden (25,0%) menyatakan tidak puas.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang penulis dapatkan, bahwa mutu pelayanan dikategorikan baik jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan. Sebaliknya mutu pelayanan dikategorikan buruk jika pasien merasa kurang puas atau tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan. Sehingga ada keterkaitan antara

mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Sebagaimana dijelaskan oleh Nursalam (2017), bahwa salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan.

Menurut Kemenkes (2016), standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95%.

Dari hasil penelitian ini berdasarkan 5 aspek kepuasan pasien, hanya aspek *assurance* (jaminan keamanan) yang mencapai standar kepuasan pasien menurut Kemenkes 2016 yakni 97,1%. Sedangkan aspek lain seperti aspek *reliability* (keandalan), *tangible* (penampilan fisik), *empathy* (sikap peduli), *responsiveness* (cepat tanggap) mendapatkan kepuasan pasien hanya di bawah 95%. Berdasarkan hasil penelitian ini pula dari 5 aspek kepuasan pasien, meskipun rata-rata penilaian responden kategori puas akan tetapi jika dihitung per responden didapatkan ada beberapa responden yang tidak puas akan pelayanan keperawatan dari 5 aspek tersebut yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pada aspek *reliability* (keandalan) pernyataan nomor (1) Perawat mampu menangani masalah perawatan pasien dengan cepat dan profesional didapatkan ada 7 (20,6%) responden menyatakan tidak puas; pernyataan nomor (2) Perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di RS didapatkan ada 7 (20,6%) responden tidak puas dan ada 1 (2,9%) responden sangat tidak puas; pernyataan nomor (3) Perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan pasien didapatkan ada 5 (14,7%) responden yang tidak puas;
2. Pada aspek *assurance* (jaminan keamanan) pernyataan nomor (6) Perawat memberi perhatian terhadap keluhan yang pasien rasakan didapatkan ada 6 (17,6%) responden tidak puas; pernyataan nomor (7) Perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan kepada pasien didapatkan ada 1 (2,9%) responden tidak puas; pernyataan nomor (8) Perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien didapatkan ada 3 (8,8%) responden tidak puas; pernyataan nomor (9) Perawat selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu dengan pasien didapatkan ada 9 (26,5%) responden tidak puas dan ada 3 (8,8%) responden sangat tidak puas; dan pernyataan nomor (10) Perawat teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan kepada pasien didapatkan ada 1 (2,9%) responden tidak puas.
3. Pada aspek *tangible* (penampilan fisik) pernyataan nomor (11) Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap di RS didapatkan ada 2 (5,9%) responden tidak puas; pernyataan nomor (12) Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang pasien tempati didapatkan ada 5 (14,7%) responden tidak puas dan ada 2 (5,9%) responden sangat tidak puas; pernyataan nomor (13) Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang pasien tempati didapatkan ada 1 (2,9%) responden sangat tidak puas; pernyataan nomor (14) Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet didapatkan ada 4 (11,8%) responden

tidak puas dan ada 1 (2,9%) responden sangat tidak puas; dan pernyataan nomor (15) Perawat selalu menjaga kerapihan dan penampilannya didapatkan ada 2 (5,9%) responden tidak puas dan ada 3 (8,8%) responden sangat tidak puas.

4. Pada aspek *empathy* (sikap peduli) pernyataan nomor (16) Perawat memberikan informasi kepada pasien tentang segala tindakan perawatan yang akan dilaksanakan didapatkan ada 2 (5,9%) responden tidak puas; pernyataan nomor (17) Perawat mudah ditemui dan dihubungi bila pasien membutuhkan didapatkan ada 6 (17,6%) responden tidak puas dan ada 1 (2,9%) responden sangat tidak puas; pernyataan nomor (18) Perawat sering menengok dan memeriksa keadaan pasien seperti mengukur tensi, suhu, nadi, pernapasan dan cairan infus didapatkan ada 4 (11,8%) responden yang tidak puas; pernyataan nomor (19) Pelayanan yang diberikan perawat tidak memandang pangkat/status tapi berdasarkan kondisi pasien didapatkan ada 3 (8,8%) responden tidak puas dan ada 1 (2,9%) responden sangat tidak puas; dan pernyataan nomor (20) Perawat perhatian dan memberi dukungan moril terhadap keadaan pasien (menanyakan dan berbincang-bincang tentang keadaan pasien) didapatkan ada 6 (17,6%) responden tidak puas dan ada 1 (2,9%) responden sangat tidak puas.
5. Pada aspek *responsiveness* (daya tanggap) pernyataan nomor (21) Perawat bersedia menawarkan bantuan kepada pasien ketika mengalami kesulitan walau tanpa diminta didapatkan ada 10 (29,4%) responden tidak puas dan ada 2 (5,9%) responden sangat tidak puas; pernyataan nomor (22) Perawat segera menangani pasien ketika sampai di ruangan rawat inap didapatkan ada 8 (23,5%) responden tidak puas dan ada 2 (5,9%) responden sangat tidak puas; pernyataan nomor (23) Perawat menyediakan waktu khusus untuk membantu pasien berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur, dan lain-

lain didapatkan ada 12 (35,3%) responden tidak puas dan ada 4 (11,8%) responden sangat tidak puas; pernyataan nomor (24) Perawat membantu pasien untuk memperoleh obat didapatkan ada 1 (2,9%) responden tidak puas dan ada 1 (2,9%) responden sangat tidak puas, pernyataan nomor (25) Perawat membantu pasien untuk pelaksanaan pelayanan foto dan laboratorium di RS ini didapatkan ada 1 (2,9%) responden tidak puas dan ada 1 (2,9%) responden sangat tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti berasumsi bahwa baik atau buruknya mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit tergantung pada kepuasan pasien dari kelima aspek penilaian kepuasan. Kepuasan pasien akan layanan keperawatan akan berdampak pada penggunaan jasa layanan dan kunjungan pasien ke rumah sakit. Sebagian besar responden dalam penelitian ini menyatakan puas terhadap layanan keperawatan, hal ini karena pihak manajemen di rumah sakit setiap tahun selalu memberikan pelatihan dan *assessment* pada semua perawat yang bertugas. Hal ini dimaksudkan agar kualitas pelayanan perawat terus meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa persentase kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III BLUD RS Konawe adalah 76,5% pada aspek *reliability* (kehandalan); 97,1% pada aspek *assurance* (jaminan pelayanan), 91,2% pada aspek *tangible* (penampilan fisik), 85,3% pada aspek *emphaty* (kepedulian), dan 82,4% pada aspek *responsiveness* (cepat tanggap).

SARAN

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan untuk pengambilan kebijakan dalam peningkatan mutu layanan rumah sakit melalui pengadaan pelatihan bagi perawat untuk meningkatkan kualitas SDM dan pelayanan keperawatan di Ruang Perawatan. Selain itu diperlukan

kerja sama dari masyarakat untuk memberikan masukan yang positif kepada pihak rumah sakit melalui kanal yang tersedia baik kanal konvensional seperti kotak saran maupun kanal digital. Perlu diteliti lebih lanjut tingkat kepuasan pasien dengan skala yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, YT. 2012. *Rumah Sakit dan Konsumen*. Jakarta: PPFKM UI
- Arifin, Sumitri, dan Lestari. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan*. **Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK)**, Vol. 5, No,2, h: 1-4
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, edisi revisi VI. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Azhari A. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Pasca Pencabutan Gigi di RSGMP Kande FKG UH Tahun 2013*. [Skripsi]. Universitas Hasanuddin.
- Chandra. 2014. <http://Teori-psikologi.blogspot.com>. Diakses tanggal 12 Januari 2022
- Chandra, B. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Fitri NL. 2016. *Hubungan Persepsi Pasien pada Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Paviliun RSUD Jend. Ahmad Yani Metro*. **Jurnal Wacana Kesehatan**. Vol. 1 (No.1).
- Gaffar, L. O. J. 2012. *Pengantar Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC
- Hafid. 2014. *Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab, Gowa*. **Jurnal Kesehatan**, vol.7, No.2.
- Hartanto. 2015. *Menjaga Mutu Pelayanan di Rumah Sakit (Quality Assurance)*, *Persi*. Jakarta : Karya Medika.
- Hidayat, A.A, 2012. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika
- Kemenkes. 2016. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kotler, Philip. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia. Jilid 1 dan 2. Jakarta : Erlangga
- Lupiyadi. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Mamik, 2012. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Surabaya. Prins Media
- Mubin, FM dan Jalal, A. 2015. “*Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang*”. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Semarang*. Vol. 6 No. 1
- Muninjaya, Gde, A.A. 2011. *Manajemen Kesehatan Edisi 3*. Jakarta. EGC
- Moenir. 2016. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*. **Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan**. Vol. 2, No. 2
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 3*. Jakarta : Salemba Medika

- Nursalam. 2017. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5*. Jakarta: Salemba Medika
- Nur Yanti. 2013. *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luvu Utara*. Skripsi. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Putri, Sudirman, dan Yusuf. 2020. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Kelas III Rumah Sakit Bhayangkara Palu*. **Jurnal Kolaboratif Sains**. Vol.3, No. 4, h: 166-173
- Robbins. 2012. *Perilaku Organisasi, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Sabarguna, B. S. 2011. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY
- Setyawan. 2014. *Mengukur Kepuasan Pelanggan : Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Jakarta : Penerbit PPM
- Sodexo. 2019. “5 Dimensi Kepuasan Pelanggan yang Jarang Diketahui”. Diperoleh dari <https://www.sodexo.co.id/>. Diakses tanggal 3 Juli 2022
- Tjiptono. 2012. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset
- Yuwono. 2012. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Arkola