

Original Article

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Di UPTD. Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2022

Gabrie Salil^{1*}

¹*UPTD. Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor – Prov. NTT, Indonesia*

*Email corresonden: gabrielainasali@gmail.com

Abstract

Introduction: Hospitals or Puskesmas are faced with competitive challenges and a competitive environment. Hospitals or Public Health Center are required to provide quality nursing services so that they can meet patient expectations and satisfaction.

Objectives: The purpose of this study was to describe the quality of nursing services and the level of patient satisfaction and to know the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the UPTD. Maritaing Public Health Center, Alor Regency, East Nusa Tenggara Province.

Method: The type of research used in this research is descriptive and correlative. The sample in this study was 80 patients in the inpatient room. The sampling method in this study used a purposive sampling technique. The instruments used in this study were demographic questionnaires, nursing service quality questionnaires, and inpatient satisfaction questionnaires. Test the hypothesis by using the chi-square test.

Result: The results of research that has been carried out in the inpatient UPTD. Puskesmas Maritaing can conclude that the average value for the quality of nursing services is 64, which is included in the good quality category with an interval of 60.1 – 80, the average value for patient satisfaction is 67.8, which is included in the satisfied category with a value interval of 60.1 – 80, while Based on the results of the analysis with the chi-square correlation test, it is known that the Asymptotic Significance value is $0.000 = 0.05$, namely 0.000, which means H_0 is rejected and H_a is accepted.

Conclusion: There is a strong and significant influence between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction in the UPTD inpatient room. Maritaing Health Center, Alor Regency, East Nusa Tenggara Province.

Keyword: competitive environment, patient satisfaction, quality of nursing services

Editor: WK

Hak Cipta:

©2023 Artikel ini memiliki akses terbuka dan dapat didistribusikan berdasarkan ketentuan Lisensi Atribusi Creative Commons, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi yang tidak dibatasi dalam media apa pun, asalkan nama penulis dan sumber asli disertakan. Karya ini dilisensikan di bawah **Lisensi Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 Internasional**.

Pendahuluan

Di tengah kondisi persaingan global pada sektor jasa yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanan bagi konsumennya. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan mendorong pelanggan untuk tetap setia kepada produk dan pelayanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan market share suatu produk. Kualitas pelayanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu lama.¹ Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan baik secara promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif sehingga kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pasien.²

Paradigma baru pelayanan kesehatan mengharuskan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien, tetapi dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat menyebabkan para pengelola rumah sakit harus mengubah paradigma berpikir dan berusaha secara sosio-ekonomi dalam mengelola rumah sakitnya dengan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.³ Ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit menyebabkan banyaknya pasien Indonesia yang memilih berobat ke luar negeri adalah karena pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dan perhatian yang diberikan dokter. Komunikasi yang belum efektif dan waktu komunikasi yang terbatas antara dokter dengan pasien merupakan faktor penyebab utama ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan dokter.⁴

Berdasarkan data IMTJ (*International Medical Travel Journal*), sebanyak 30 sering disebut sebagai Rumah Sakit Indonesia karena tingginya jumlah pasien dari Indonesia memanfaatkan rumah sakit ini. Ketika ditanya mengapa mereka mencari perawatan medis di luar negeri, banyak orang Indonesia mengatakan sektor kesehatan di Indonesia memiliki pelayanan yang belum baik dan biaya pelayanan medis masih mahal serta kualitas pelayanan medis di luar negeri dapat diterima karena memiliki konsep layanan pelanggan. Meningkatnya kunjungan pasien berobat ke luar negeri erat kaitannya dengan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit karena kepuasan pasien akan terpenuhi apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan pasien. Pelayanan yang peduli dan mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat, merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan. Meskipun dalam kenyataan, penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih berorientasi pada kepentingan provider daripada kepentingan pasien dan masyarakat.⁵

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pasien serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan semakin banyaknya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka fungsi pelayanan kesehatan termasuk pelayanan keperawatan dalam rumah sakit secara bertahap perlu terus ditingkatkan, agar menjadi lebih efektif dan efisien, serta memberi kepuasan terhadap pasien, keluarga maupun masyarakat.⁶

Hasil penelitian dan pengujian dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.⁷ Temuan penelitian yang dihasilkan oleh peneliti-peneliti terdahulu menjelaskan bahwa rumah sakit ataupun puskesmas sebagai salah satu bentuk perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan sangatlah perlu memprioritaskan pada kualitas pelayanan untuk meningkatkan posisi kompetitifnya agar pasien mencapai kepuasan dan akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada keluarga, rekan maupun relasi lainnya.⁸

UPTD. Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur merupakan puskesmas yang dikelola pemerintah daerah, sekaligus sebagai puskesmas pendidikan dan penelitian. Salah satu instalasi yang dimiliki UPTD. Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara



Timur adalah instalasi Rawat Inap yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan rawat inap bagi pasien yang sakit. Untuk mengetahui kinerja dan mutu pelayanan di instalasi/unit rawat inap dapat diketahui dari target dan realisasi pasien berdasarkan tinggi rendahnya indikator yang dicapai, selama kurun waktu 4 tahun 2018-2021. Indikator mutu pelayanan di UPTD Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur tersebut adalah kunjungan pasien di ruang rawat inap terpadu setiap tahunnya meningkat dengan rata-rata realisasinya mencapai 113,8% Sedangkan *Bed Occupancy Rate* (BOR) UPTD Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur telah mencapai 67,9 – 82,5%.

Namun demikian indikator pelayanan tersebut tidak hanya dicapai oleh Puskesmas Maritaing, tetapi ada juga beberapa Puskesmas di daerah Nusa Tenggara Timur mencapai peningkatan jumlah pasien yang hampir sama. Dengan demikian dalam hal kualitas pelayanan keperawatan, UPTD. Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur harus bisa lebih baik dari Puskesmas lain untuk memenangkan persaingan atau kompetitif. Kualitas pelayanan menjadi penting, bagi sebuah rumah sakit hal ini untuk memenuhi setiap harapan pasien agar pasien merasa puas dengan semua pelayanan yang telah diberikan oleh sebuah rumah sakit ataupun puskesmas. Adanya masalah kualitas pelayanan kesehatan terhadap pelayanan pasien, adanya peningkatan jumlah pasien program jamkesmas dan beberapa fenomena yang dirasakan pasien tentang pelayanan kesehatan terutama pelayanan keperawatan khususnya di Puskesmas Maritaing, maka perlu dilakukan suatu penelitian yang terkait dengan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap, karena baik buruknya kualitas pelayanan keperawatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur.

Metode

Penelitian menggunakan jenis asosiasi dengan pendekatan pengamatan sewaktu (cross-sectional). Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap UPTD.Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang menjalani rawat inap di Puskesmas Maritaing pada saat dilakukan penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik purposive sampling dan sampel didapatkan sejumlah 80 orang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan 3 set kuesioner Adapun kuesioner terdiri dari Kuesioner pertama berguna untuk mengukur data demografi pasien yang berisi tentang umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Kuesioner ini disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan tinjauan pustaka. Kuesioner yang kedua berguna untuk mengukur kualitas pelayanan keperawatan. Kuesioner ini disebut dengan Servqual, merupakan instrument yang terdiri dari 19 pernyataan. Kuesioner yang ketiga untuk mengukur kepuasan pasien. Kuesioner ini disebut dengan *Patient Satisfaction Questionnaire* (PSQ) dengan 26 item pernyataan.

Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Inap di UPTD. Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur

Variabel Individu	Jumlah (n)	%
Usia		
17-35	18	22,5%
36-60	40	50%
>60	22	27,5%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	38	47,5%
Perempuan	42	52,5%

Pendidikan

Tidak Bersekolah	12	15%
SD – SMP	18	22,5%
SMA	35	43,7%
DIPLOMA – SARJANA	15	18,7%

Pekerjaan

Tidak Bekerja	5	6,25%
Ibu Rumah Tangga	12	15%
Petani	8	10%
PNS/POLRI/TNI/BUMN/Karyawan	23	28,7%
Wiraswasta	32	40%

Berdasarkan tabel 1 diatas frekuensi kelompok umur sebagian besar responden berusia 36-60 tahun sebanyak 40 orang (50%), responden berumur 17-35 tahun sebanyak 18 orang (27,5%), sementara untuk kelompok umur >60 tahun sebanyak 22 orang (22,5%). Jenis kelamin pasien adalah laki-laki sebanyak 38 orang (47,5%) dan perempuan sebanyak 42 orang (52,5%). Sedangkan pendidikan pasien mayoritas tamat SLTA sebanyak 35 orang (43,7%), sedangkan untuk pasien yang tamat D3 hingga S3 sebanyak 15 orang (18,7%), pendidikan dibawah SLTA sebanyak 18 orang (22,5%) dan minoritas tidak sekolah yaitu sebanyak 12 orang (15%). Kemudian berdasarkan pekerjaan adalah mayoritas bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 32 orang (40%), sebagai ibu rumah tangga sebanyak 12 orang (15%), sebagai petani sebanyak 8 orang (10%), sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 23 orang (28,7%), dan minoritas belum bekerja sebanyak 5 orang (6,25%).

Kualitas Pelayanan Keperawatan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Item Pertanyaan Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Pasien di Ruang Rawat Inap UPTD.Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur

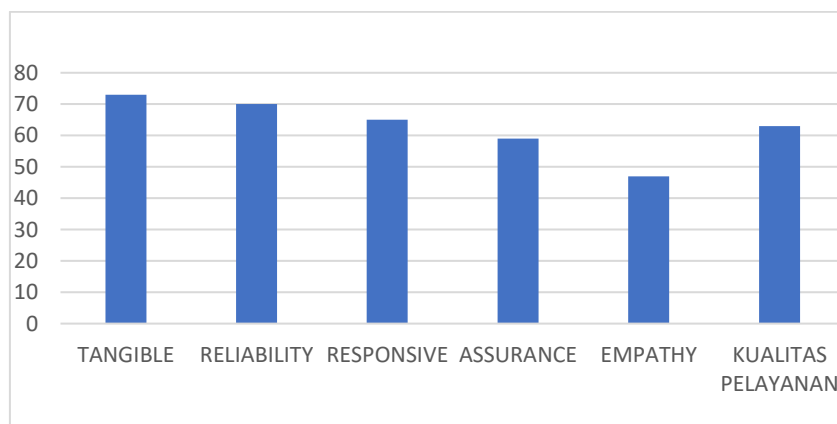
Pernyataan	SB		B		CB		TB		STB	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tangibles										
Ruang rawat inap memiliki peralatan yang canggih	16	20	30	37,5	34	42,5	0	0	0	0
Fasilitas dan alat medis di ruangan lengkap	8	10	41	51,2	31	38,8	0	0	0	0
Prosedur pelayanan di ruangan jelas dan mudah dipahami	0	0	54	67,5	26	32,5	0	0	0	0
Perawat ruangan berpenampilan rapih	20	25	33	41,3	26	33,8	0	0	0	0
Reliability										
Perawat bersikap simpatik dan meyakinkan dalam menghadapi masalah pasien	7	8,8	26	32,5	46	57,5	1	1,3	0	0
Ruangan menyediakan pelayanan yang lengkap	18	22,5	33	41,3	29	36,3	0	0	0	0
Perawat memberitahu pasien setiap memberikan layanan	10	12,5	37	46,3	33	41,3	0	0	0	0
Ruang rawat inap memiliki catatan yang akurat.	4	5	19	23,8	52	65	5	6,3	0	0
Perawat bersedia menyelesaikan masalah pasien	7	8,8	18	22,5	50	62,5	5	6,3	0	0
Responsive										
Perawat memberikan pelayanan yang cepat	4	5	15	18,8	53	66,3	8	10	0	0



Perawat selalu bersedia untuk membantu pasien	5	6,3	22	27,5	50	62,5	3	3,8	0	0
Perawat dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien	2	2,5	21	26,3	53	66,3	2	5,0	0	0
Assurance										
Perawat dapat meyakinkan pasien	10	12,5	9	11,3	52	65	9	11,25	0	0
Perawat bersikap sopan pada pasien	23	28,7	11	13,8	43	53,8	3	3,8	0	0
Perawat mampu menjawab pertanyaan pasien	15	18,8	21	26,3	43	53,8	1	1,3	0	0
Empathy										
Ruangan rawat inap menyediakan waktu yang cukup untuk semua pasien	2	2,5	13	16,3	58	72,5	7	8,8	0	0
Perawat memberi perhatian khusus pada setiap pasien	7	8,8	15	18,8	56	70,0	2	2,5	0	0
Perawat memperhatikan keluhan pasien	10	12,5	27	33,8	40	50,0	3	3,75	0	0
Perawat memahami kebutuhan setiap pasien	10	12,5	27	33,8	40	50,0	3	3,75	0	0

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa pada variabel kualitas pelayanan terdiri dari indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Pada indikator *tangible* terdapat 67,5% pasien yang menjawab baik pada pernyataan Prosedur pelayanan di ruangan jelas dan mudah dipahami. Indikator *reliability* terdapat 62,5% responden yang menjawab cukup baik pada pernyataan perawat bersedia menyelesaikan masalah pasien. Indikator *responsiveness* terdapat 66,3% pasien yang menjawab cukup baik pada pernyataan perawat memberikan pelayanan yang cepat. Indikator *assurance* sebesar 53,8% pasien yang menjawab cukup baik pada pernyataan perawat bersikap sopan pada pasien dan indikator *empathy* sebesar 72,5% pasien yang menjawab cukup baik pada pernyataan ruangan rawat inap menyediakan waktu yang cukup untuk semua pasien.

Gambar 1. Gambaran Kualitas Pelayanan Keperawatan pada Pasien di Ruang Rawat Inap UPTD.Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur



Dari gambar di atas menunjukkan variabel yang tertinggi nilai kualitas pelayanan keperawatannya adalah *Tangible* 73 dan terendah nilainya adalah *empathy* 47. Nilai rata-rata untuk

kualitas pelayanan keperawatan adalah 64, yang termasuk dalam kategori kualitas baik dengan interval nilai 60,1 – 80.

Kepuasan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Item Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap UPTD.Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur

Pernyataan	SP		P		CP		TP		STP	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Perawat menjelaskan tentang hasil pemeriksaan pasien secara rinci	0	0	57	71,3	22	27,5	1	1,3	0	0
Perawat memberi penjelasan tentang penyakit pasien	0	0	52	65,0	28	35,0	0	0	0	0
Perawat selalu berada disekitar pasien	4	5	53	66,3	15	18,8	8	10,0	0	0
Pasien merasa bebas bertanya pada perawat	5	6,3	50	62,5	22	27,5	3	3,8	0	0
Perawat bersikap ramah pada pasien	2	2,5	53	66,3	21	26,3	4	5,0	0	0
Perawat memahami persaan pasien	4	5	53	66,3	15	18,8	8	10,0	0	0
Perawat menjelaskan sesuatu dengan Bahasa yang sederhana	5	6,3	50	62,5	22	27,5	3	3,8	0	0
Perawat sering menanyakan keadaan pasien	2	2,5	53	66,3	21	26,3	4	5,0	0	0
Perawat mudah dijumpai ketika pasien ada masalah	4	5	53	66,3	15	18,8	8	10,0	0	0
Perawat menyediakan waktu berbicara dengan pasien	2	2,5	44	55	9	36,3	0	0	0	0
Perawat sering memperhatikan pasien	0	0	49	61,3	17	21,3	14	17,5	0	0
Perawat mengarahkan pasien dalam melaksanakan pengonatan dan prosedur administrasi	2	2,5	49	61,3	29	36,3	0	0	0	0
Perawat mamahami masalah pasien	0	0	29	61,3	17	21,3	14	17,5	0	0
Perawat dapat memberikan nasihat dengan baik	5	6,3	50	62,5	22	27,5	3	3,8	0	0
Perawat menguasai tentang hal yang dijelaskannya	2	2,5	49	61,3	29	36,3	0	0	0	0
Pasien dapat memahami penjelasan perawat	0	0	47	58,8	19	23,8	14	17,5	0	0
Perawat cukup sabar dalam menghadapi pasien	5	6,3	47	58,8	25	31,3	3	3,8	0	0
Perawat dapat melakukan tindakan dengan tepat	2	2,5	45	56,3	33	41,3	0	0	0	0
Perawat memberikan petunjuk dengan akurat	10	12,5	38	47,5	32	40	0	0	0	0
Pasien senang berbicara dengan perawat	0	0	49	61,3	28	35	3	3,8	0	0

Pasien merasa lebih baik jika berbicara dengan perawat	0	0	55	71,3	19	23,8	6	5,7	0	0
Perawat bersikap tenang menghadapi masalah pasien	0	0	49	61,3	17	21,3	14	17,5	0	0
Perawat melakukan tindakan dengan cepat pada pasien	0	0	56	70	14	17,5	10	12,5	0	0
Perawat selalu memberikan penjelasan yang cukup lengkap tentang instruksi pengobatan	0	0	40	50	27	33,8	13	16,3	0	0
Perawat terampil dalam melakukan tindakan	2	2,5	44	55	34	42,5	0	0	0	0
Pasien menerima informasi yang memadai tentang tindakan, sehingga pasien tahu apa yang dilakukan ketika pulang	10	12,5	38	47,5	32	40	0	0	0	0

Dari tabel 3 diketahui bahwa variabel kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap UPTD.Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur yang paling banyak menjawab puas indikator *technical professional* adalah perawat dapat memberikan nasihat dengan baik (pernyataan nomor 14) sebanyak 50 orang (62,5%), pada indikator *trusting relationship* yang menjawab puas pada pernyataan perawat bersikap ramah pada pasien (pernyataan nomor 5) sebanyak 53 orang (66,3%), sedangkan indikator *educational relationship* yang menjawab puas pada pernyataan bahwa perawat dapat menjelaskan tentang hasil pemeriksaan pasien secara rinci (pernyataan nomor 1) sebanyak 53 orang 71,3% kemudian pasien yang banyak menjawab tidak puas yaitu perawat mamahami masalah pasien (pernyataan nomor 11) sebanyak 14 orang (17,5%), sedangkan yang menjawab sangat tidak puas adalah tidak ada.

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap UPTD.Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur

	Case Processing Summary					
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
Kualitas Pelayanan* Kepuasan Pasien	N	Percent	N	Percent	N	Percent
	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Berdasarkan tabel 4 menyatakan bahwa terdapat 80 data yang diproses dengan demikian makan tidak ada data yang missing atau hilang, sehingga tingkat kevalidannya 100%

Tabel 5. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap UPTD.Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur

	Chi-Square Tests		
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	36.412 ^a	9	.000
Likelihood Ratio	35.522	9	.000
Linear-by-Linear Association	19.512	1	.000
N of Valid Cases	80		

a. 12 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .35.

Berdasarkan hasil analisis dengan uji korelasi *chi square* diketahui bahwa nilai Asymptotic Significance $0,000 \leq \alpha = 0,05$ yaitu 0.000 yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini sekaligus

menjelaskan bahwa ada korelasi yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur diperoleh hasil nilai rata-rata 64, menurut Nielsen, termasuk dalam kategori baik dengan interval nilai 60,1-80 yang terlihat. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan pada setiap dimensi kualitas pelayanan, yaitu dimensi *tangible* 73, *reliability* 70, *responsiveness* 67, *assurance* 59, 38) hal ini sejalan dengan hasil penelitian Wisniewski dan Wisniewski (2015) tentang *Measuring service quality in a hospital coloscopy clinic* di Glasgow, didapatkan data bahwa rata-rata kualitas pelayanan ($M=6,386$ dan $SD=0,5834$) berada pada kategori baik dengan ketentuan rentang skor 1 – 7.⁹

Hasil penelitian ini juga didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Akbar dan Parvez (2019) tentang *Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty* di Dhaka, diperoleh data sebagai berikut skor rata-rata kepercayaan adalah $M=4,41$ ($SD=0,53$), yang menunjukkan bahwa pelanggan menemukan penyedia layanan yang berada pada kategori baik dengan rentang skor 4,28 *quality and patients' satisfaction in medical clinic* di Pahang, didapat data skor rata-rata (mean) 3, 53 dan $SD=0,65$ berada pada kategori baik dengan rentang skor 1 – 5.¹⁰

Berdasarkan aspek-aspek atau dimensi dari kualitas pelayanan menurut Parasuraman, yang dikenal sebagai SERQUAL meliputi 5 dimensi, yaitu: dimensi pertama *tangible*, atau bukti fisik yang dapat diartikan sebagai penampilan fisik, peralatan personil dan komunikasi. Hal ini terdapat pada sebagian besar pasien menyatakan peralatan yang dimiliki ruang rawat inap baik (37,5%), fasilitas dan alat medis di ruang lengkap pasien menyatakan baik (51,2%), prosedur pelayanan di ruangan jelas dan mudah dipahami baik (67,5%), begitu juga penampilan perawat ruang rawat berpenampilan rapih baik (41,3%).

Selanjutnya pada dimensi kedua *reliability*, atau keandalan yang dapat diartikan sebagai kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat tepat waktu, dan dapat dipercaya. Hal ini dapat ditunjukkan sebagian besar pasien menyatakan perawat bersikap simpatik dan meyakinkan dalam menghadapi masalah pasien cukup baik (42,5%), ruangan menyediakan pelayanan yang lengkap pada kategori baik (41,3%), perawat memberitahu pasien setiap memberikan pelayanan pada kategori baik.

Untuk dimensi ketiga *responsiveness*, atau tanggap yang dapat diartikan sebagai kemauan rumah sakit untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan tepat, hal ini terdapat sebagian besar pasien menyatakan perawat memberikan pelayanan yang cepat dengan cukup baik (66,3%), perawat selalu bersedia untuk membantu pasien dengan cukup baik (62,5%) dan perawat dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien dengan cukup baik (66,3%).

Pada dimensi keempat *assurance*, atau jaminan dan kepastian yang dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramah-tamahan petugas dan kemampuan petugas untuk dapat dipercaya dan diyakini, hal ini terdapat pada perawat dapat meyakinkan pasien dengan cukup baik (65%), perawat bersikap sopan pada pasien dengan cukup baik (53,8%) dan perawat mampu menjawab pertanyaan pasien dengan cukup baik (53,8%).

Selanjutnya dimensi kelima yaitu *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus, dapat diartikan sebagai usaha rumah sakit untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pasien secara personil, hal ini dapat ditunjukkan pada sebagian besar pasien menyatakan ruang rawat inap menyediakan waktu yang cukup untuk semua pasien dengan cukup baik (72,5%), perawat memberi perhatian khusus pada setiap pasien pada kategori cukup baik (70%), perawat memperhatikan keluhan pasien dengan cukup baik (50%), perawat memahami kebutuhan setiap pasien dengan cukup baik (50%).

Walaupun beberapa responden/pasien masih ada penilaian mereka pada setiap

dimensi/variable menilai/memberikan jawaban dengan sangat tidak baik, namun nilainya kurang signifikan seperti pada dimensi *reliability* ada 11 orang yang terdiri dari 1 orang (1,3%) pada pernyataan perawat bersikap simpatik dan meyakinkan dalam menghadapi masalah pasien, 5 orang (6,3%) pada pernyataan ruang rawat inap memiliki catatan yang akurat, 5 orang (6,3%) pada pernyataan perawat bersedia menyelesaikan masalah pasien. Selanjutnya pada dimensi *responsiveness* ada 13 orang yang terdiri dari 8 orang (10%) pada pernyataan perawat memberikan pelayanan yang cepat, 3 orang (3,8%) pada pernyataan perawat selalu bersedia untuk membantu pasien, dan 2 orang (5%) pada pernyataan perawat dapat meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan. Untuk dimensi *assurance* ada 13 orang terdiri dari 9 orang (11,25%) pada pernyataan perawat dapat meyakinkan pasien, 3 orang (3,8%) pada pernyataan perawat bersikap sopan pada pasien dan 1 orang (1,3%) pada pernyataan perawat mampu menjawab pertanyaan pasien. Sedangkan dimensi *empathy* ada 15 orang yang terdiri dari 7 orang (8,8%) pada pernyataan ruang rawat inap menyediakan waktu yang cukup untuk semua pasien, 2 orang (2,5%) pada pernyataan perawat memberi perhatian khusus pada setiap pasien, 3 orang (3,75%) pada pernyataan perawat memperhatikan keluhan pasien, 3 orang (3,75%) pada pernyataan perawat memahami kebutuhan setiap pasien.

Dalam hal ini peneliti berasumsi bahwa secara umum dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan Ruang Rawat Inap UPTD Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa perawat sudah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien khususnya pelayanan keperawatan kepada pasien rawat inap dan peneliti berasumsi bahwa semua perawat di ruang rawat inap mampu dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien sesuai dengan kode etik dan standar profesi dan pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga akan tercapai pelayanan keperawatan yang baik dan berkualitas.

Kepuasan Pasien Rawat Inap

Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap UPTD Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur diperoleh hasil nilai rata-rata 67,8 menurut Nielsen, termasuk dalam kategori baik dengan interval nilai 60,1–80 Hal ini dapat dilihat dari perhitungan pada setiap dimensi kepuasan pasien, yaitu dimensi *technical professional* 74,5, *trusting relationship* 63, dan *educational relationship* 80,3, yang didukung oleh hasil jawaban pasien yang terdapat pada indikator *technical professional* yang menjawab puas pada pernyataan perawat mengarahkan pasien dalam melaksanakan pengobatan dan prosedur administrasi 61,3%, perawat dapat memberikan nasihat dengan baik 62,5%, perawat menguasai tentang hal yang dijelaskannya 61,3%, perawat dapat melakukan tindakan dengan tepat 56,3%, perawat bersikap tenang menghadapi masalah pasien 61,3%, perawat melakukan tindakan dengan cepat pada pasien 56,3%, perawat terampil dalam melakukan tindakan 55%.¹¹

Pada indikator *trusting relationship* yang menjawab puas pada pernyataan bahwa perawat selalu berada di sekitar pasien 66,3%, pasien merasa bebas bertanya pada perawat 66,3%, perawat bersikap ramah pada pasien 66,3%, perawat memahami perasaan pasien 66,3%, perawat mudah dijumpai ketika pasien ada masalah 66,3%, perawat menyediakan waktu berbicara dengan pasien 55%, perawat sering memperhatikan pasien 61,3%, perawat memahami masalah pasien 61,3%, perawat cukup sabar dalam menghadapi pasien 58,8%, pasien senang berbicara dengan perawat 61,3%, pasien merasa lebih baik jika berbicara dengan perawat 71,3%.

Pada indikator *educational relationship* yang menjawab puas pada pernyataan bahwa perawat dapat menjelaskan tentang hasil pemeriksaan pasien secara rinci 71,3%, perawat memberikan penjelasan tentang penyakit pasien 65,5%, perawat menjelaskan sesuatu dengan bahasa yang sederhana 62,5%, perawat sering menanyakan keadaan pasien 66,3%, pasien dapat memahami penjelasan perawat 58,8%, perawat memberi petunjuk dengan akurat 47,5%, perawat selalu memberikan penjelasan yang cukup lengkap tentang instruksi pengobatan 50%, pasien menerima informasi yang memadai tentang tindakan, sehingga pasien tahu apa yang dilakukan ketika pulang 47,5%.

Jika dilihat berdasarkan dimensi praktik profesional (*technical-professional*), sebagian besar perawat di UPTD Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur telah mampu mencapai tujuan sesuai dengan perannya. Hanya saja memang masih terdapat juga perawat yang belum memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas pada pasien, sehingga beberapa pasien menyatakan sangat tidak puas atas pelayanan yang diberikan perawat tetapi jumlahnya sedikit. Sekitar 3,8% pasien sangat tidak puas terhadap pernyataan perawat memberikan nasihat dengan baik, masih terdapat 12,5% perawat yang tidak tepat dalam melakukan tindakan, 17,5% perawat tidak tenang dalam menghadapi masalah pasien. Selanjutnya berdasarkan dimensi hubungan saling percaya (*trusting relationship*), perawat telah melakukan tugasnya dengan baik, walaupun masih ada yang belum maksimal tapi nilainya tidak signifikan sekitar 3,8 – 17,5%.

Sementara jika dilihat berdasarkan dimensi *educational relationship*, pertukaran informasi antara pasien dan perawat, termasuk di dalamnya seperti aktifitas dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan, penjelasan, dan demonstrasi tindakan sudah baik. Hanya saja masih ditemukan perawat yang belum melakukan tugasnya dengan baik nilainya antara 3,8 – 16,3% pasien merasa tidak sangat puas. Berdasarkan hasil pada tabel 1 maka diperoleh data distribusi frekuensi kepuasan pasien di ruang rawat inap terpadu pada responden sebanyak 4 orang (5%) dengan kategori sangat puas, 59 (73,75%) dengan kategori puas, 16 orang (20%) dengan kategori cukup puas, 1 orang (1,25%) dengan kategori tidak puas dan 0 orang (0%) dengan kategori sangat tidak puas.

Secara umum dapat digambarkan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien sudah mendapatkan pelayanan keperawatan sesuai dengan harapannya ketika mereka dirawat di rumah sakit. Jika pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang mereka peroleh ketika dirawat di rumah sakit, maka akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan member komentar yang baik tentang rumah sakit serta mereka akan datang kembali ketika membutuhkan pelayanan keperawatan, baik untuk mereka sendiri ataupun untuk keluarganya.

Pasien merupakan individu terpenting di rumah sakit sebagai konsumen sekaligus sasaran produk rumah sakit. Dalam mengambil keputusan, konsumen yaitu pasien, tidak akan berhenti hanya sampai pada proses penerimaan pelayanan. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya tersebut. Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas.¹²

Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah persepsi, sikap pasien terhadap pelayanan keperawatan, dan merupakan kriteria hasil evaluasi dari kualitas pelayanan keperawatan. Kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhan dan harapannya.¹³

Korelasi Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap UPTD.Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji korelasi spearman pada data yang diperoleh peneliti maka dapat diketahui bahwa nilai *Asymptotic Significance* $0,000 \leq \alpha=0,05$ yaitu 0. berarti H0 ditolak sekaligus menjelaskan bahwa ada korelasi antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Pada hasil penelitian ini terbukti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur.

Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan pada pasien, maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien, dan sebaliknya jika kualitas pelayanan keperawatan pada pasien kurang baik maka tingkat kepuasan pasien pun akan berkurang. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian beberapa peneliti terdahulu, yaitu hasil penelitian dan pengujian dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semua variabel kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.¹⁴

Hasil penelitian selanjutnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan *word of mouth* (WOM) di RSUP Sanglah Denpasar menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Sanglah Denpasar. Penelitian yang menyatakan dengan judul “Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap 1 RS Dr.Sardjito Yogyakarta.” yang menyimpulkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.¹⁵ Susi Andriani dan Sunarto, diperoleh hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Badan Pelayanan Kesehatan RSUD Kabupaten Magelang dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$.¹⁶ Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Dimensi tertinggi yang diharapkan perawat dari kualitas layanan keperawatan adalah *reliability*, dan terendah adalah dimensi *responsiveness*. Sedangkan total skor untuk harapan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan adalah = 88.11 dan SD = 9.14. Dimensi tertinggi yang diharapkan pasien dari kualitas pelayanan keperawatan adalah *reliability*, dan terendah adalah *responsiveness*. Hasil penelitian Akbar dan Parvez, diperoleh data sebagai berikut: Skor rata-rata kepercayaan adalah $M = 4.47$, rata-rata kepuasan pasien adalah $M = 4,35$ (SD = 0,43) menunjukkan bahwa pasien rumah sakit sangat puas. Skor rata-rata dari loyalitas pelanggan adalah $M = 4,53$ (SD = 0,39) hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat setia pada rumah sakit tersebut. Secara keseluruhan dari hasil-hasil penelitian yang sejenis tersebut dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap rumah sakit, dalam upaya memberikan kepuasan pada pasien.¹⁰

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah disajikan didepan, maka dari penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap UPTD. Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur termasuk kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *tangible 73*, *reliability 70*, *responsiveness 67*, *assurance 59*, *empathy 48*. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat inap UPTD Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur termasuk kategori puas, dengan rata-rata kepuasan pasien rawat inap adalah 67,8. Hasil penelitian menunjukkan variabel dimensi *technical professional 74,5*, *trusting relationship 63*, dan *educational relationship 80,3*. Hasil uji hipotesis uji korelasi *Spearman* menunjukkan adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap UPTD. Puskesmas Maritaing Kabupaten Alor Propinsi Nusa Tenggara Timur.

Konflik kepentingan

Peneliti menyatakan bahwa penelitian ini terbebas dari konflik kepentingan individu maupun kelompok.

Ucapan terima kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Pendanaan

Biaya penelitian ini sepenuhnya ditanggung oleh peneliti.

Referance

1. Tjiptono F. Strategi Pemasaran. Andi Offset; 1995. Available from: https://repository.um-surabaya.ac.id/5016/3/BAB_II.pdf
2. Aditama TY. Jamu dan kesehatan. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan; 2014. Available from: [https://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/141/1/E-BOOK%20\(JAMU&KESEHATAN\).pdf](https://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/id/eprint/141/1/E-BOOK%20(JAMU&KESEHATAN).pdf)
3. Trisnantoro L. Tenaga Kerja Kesehatan dalam Usaha Penurunan MDG4 dan MDG5: Sebuah Potret dan

- Harapan Aksi Segera. *J Manaj Pelayanan Kesehat.* 2011;14(02). <https://doi.org/10.22146/jmpk.v14i02.2588>
4. Zulaika Z. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Azra Tahun 2019: Analysis of Patient Satisfaction on Outpatient Services at Azra Hospital in 2019. *J Teras Kesehat.* 2020;3(2):40–52. <https://doi.org/10.38215/jutek.v3i1.45>
 5. Çapar H, Aslan Ö. Factors affecting destination choice in medical tourism. *Int J Travel Med Glob Heal.* 2020;8(2):80–8. <https://doi.org/10.34172/IJTMGH.2020.13>
 6. Azwar A. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 1996;1496.
 7. Afandi MR, Setyowati T, Saidah N. Dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada dira cafe & pool pontang ambulu jember. *J Penelit IPTEKS.* 2019;4(1):79–91. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2111>
 8. Trarintya MAP. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan word of mouth (studi kasus pasien rawat jalan di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar). Univ Udayana Denpasar. 2011. Available from: <https://docplayer.info/31031773-Pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-word-of-mouth-studi-kasus-pasien-rawat-jalan-di-wing-amerta-rsup-sanglah-denpasar.html>
 9. Wisniewski M, Wisniewski H. Measuring service quality in a hospital colposcopy clinic. *Int J Health Care Qual Assur.* 2005;18(3):217–28. <https://doi.org/10.1108/09526860510594776>
 10. Akbar MM, Parvez N. Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC J.* 2009;29(1). Available from: <http://www.assumptionjournal.au.edu/index.php/abacjournal/article/view/526>
 11. Nielsen AS, Kidholm K, Kayser L. Patients' reasons for non-use of digital patient-reported outcome concepts: a scoping review. *Health Informatics J.* 2020;26(4):2811–33. <https://doi.org/10.1177/1460458220942649>
 12. Alfiana AT. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat Iv Kota Madiun. [Madiun]: Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun; 2019. Available from: <https://repository.stikes-bhm.ac.id/580/>
 13. Anfal A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excell Midwifery Journal.* 2020;3(2):1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
 14. Masniari R. Penerapan Metode Structural Equation Modeling (Sem) dalam Menentukan Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Mutu terhadap Kesetiaan Pasien Rawat Jalan dalam Memanfaatkan Pelayanan Rumah Sakit di RSUD Dr. Pirngadi Medan Tahun 2012. *Kebijakan, Promosi Kesehatan dan Biostat.* 2013;2(1):14388. Available from: <https://www.neliti.com/publications/14388/penerapan-metode-structural-equation-modeling-sem-dalam-menentukan-pengaruh-kepu#cite>
 15. Astari DW, Noviantani A, Simanjuntak R. Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *J Hosp Accred.* 2021;3(01):34–8. <https://doi.org/10.35727/jha.v3i01.79>
 16. Andriani S. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang. 2009. Available from: <http://hdl.handle.net/11617/2067>