

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PELAYANAN PERAWAT DI RUANG PENYAKIT DALAM RSUD PALEMBANG BARI TAHUN 2022

Oleh

Ineska Sari¹, Sutrisari Sabrina Nainggolan²

¹Mahasiswa Program Studi Keperawatan STIK Bina Husada Palembang

¹Email : ineskasari@gmail.com

²Dosen Tetap Program Studi Keperawatan STIK Bina Husada Palembang

²Email : sutrisarisabrina_nainggolan@gmail.com

ABSTRAK

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dilihat dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga melihat bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya. Penelitian ini bertujuan untuk diketahuinya faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat di rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian *cross-sectional*. Populasi adalah seluruh pasien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Palembang BARI berjumlah 871. Sampel berjumlah 89 yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 Juni sampai dengan 25 Juli 2022. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dinyatakan ada hubungan antara umur ($p=0,000$), jenis kelamin ($p=0,000$), pendidikan ($p=0,048$), pekerjaan ($p=0,000$) terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan dipelayanan dimensi tangibles, dimensi reliabillity, dimensi responsiveness, dan dimensi empaty. Dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahawa ada hubungan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat di Ruang Penyakit Dalam RSUD Palembang Bari. Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan keterampilan dan motivasi kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan mempertahankan kan kualitas yang sudah baik, kepuasan dapat tercapai secara maksimal agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Perawat

ABSTRACT

A healthcare service is considered to be of high quality if it can generate satisfaction among the patients it serves. Patient satisfaction is not only assessed by the facilities and infrastructure available in the healthcare service but also by how well nurses serve patients according to their competencies. This study aims to identify the factors related to patient satisfaction levels in nursing services at the hospital. This research is a quantitative study using a cross-sectional method. The population consists of all 871 patients in the Internal Medicine Ward at Palembang BARI General Hospital, with a sample size of 89 respondents selected using purposive sampling. The study was conducted from June 27 to July 25, 2022. Data collection was carried out using a questionnaire. The results show that overall patient satisfaction is significantly related to age ($p=0.000$), gender ($p=0.000$), education ($p=0.048$), and occupation ($p=0.000$). Patient satisfaction can be enhanced by improving services in the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, and empathy. Based on these findings, it can be concluded that there is a significant relationship between patient satisfaction levels and nursing services in the Internal Medicine Ward at Palembang BARI General Hospital. The hospital management is expected to enhance the skills and work motivation of its staff in providing services to the community. By maintaining the already high quality of services, maximum satisfaction can be achieved, leading to an overall improvement in service quality..

Keywords : Patient Satisfaction, Nursing Services

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dapat diukur dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan kesehatan WHO yang terdiri atas 6 dimensi yaitu effective (efektif), efficient (efisien), accessible (dapat diakses), patient-centred (berfokus pada pasien), equitable (adil), dan safe (aman) (Kemenkes, 2006).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal penting karena dapat mempengaruhi akan kepuasan pasien, hal ini dikarenakan Pasien yang puas dapat menjadi asset berharga bagi Rumah Sakit karena akan terus memakai layanan kesehatan pilihannya, namun jika pasien merasa tidak puas

mereka akan memberitahukan kemasyarakat lain tentang pengalaman buruknya. Oleh sebab itu sangat pentingnya nilai dari pada kepuasaan pasien di rumah sakit terutama dalam meningkatkan suatu pelayanan (Umam et al., 2019).

Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien. Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai standar pelayanan keperawatan yang telah ada. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan keperawatan (Ismuntania, 2020).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan

kesehatan, karena layanan kesehatan menjadi pasar yang semakin kompetitif, mempelajari pengalaman pasien tentu dapat membantu praktisi untuk lebih baik mencakup perspektif pasien dalam pemberian layanan dan meningkatkan kepuasan pasien Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan (Kepmenkes) Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, Indikator standar kepuasan pelanggan di pelayanan rawat inap idealnya harus $\geq 90\%$ (Maryana, 2022).

Layanan keperawatan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Keperawatan sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam hendaknya berbenah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kondisi yang terjadi di Indonesia masih banyak mengeluhkan adanya pelayanan keperawatan yang kurang optimal. Banyak pasien yang mengeluh perawat kurang ramah dan lambat dalam menangani keluhan pasien. Tingginya beban kerja, banyaknya tugas limpahan dari dokter dan banyaknya jumlah pasien sering menjadi alasan mengapa pelayanan menjadi kurang optimal (Sesrianty, Machmud, and Yeni 2019).

Pelayanan yang memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat oleh karena itu, kualitas pelayanan harus di perhatikan (Hardiansyah, 2018). Pelayanan akan kesehatan dirumah sakit perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatannya yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan Dengan demikian adanya pelayanan kesehatan yang baik akan mengurangi resiko adanya complain dan apabila Komplain tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kapabilitas pelayanan kesehatan (Dewi M, 2016).

Penelitian ini sejalan dengan Stefanus J.Tulumang, dkk (2019) dengan topik tingkat kepuasan pasien atas pelayanan rawat jalan di poli penyakit dalam di RSUD Prof. R. D. Kandou malalayang manado dengan hasil penelitiannya yaitu ada hubungan antara bukti langsung, kehandalan, daya tanggap dan empathy dengan kepuasan pasien yaitu $p \text{ value} = 0,000$ ($p < 0.005$)

Salah satu pelayanan kesehatan di dapatkan pasien dalam pelayanan rumah sakit yaitu pelayanan keperawatan, yang dimana Pelayanan keperawatan merupakan salah satu peran penting yang mempengaruhi kepuasan pasien bagi pengguna fasilitas pelayanan kesehatan (Mulyati et al., 2020). Perawat mempunyai peran dalam memberi asuhan berkualitas karena berinteraksi selama 24 jam dengan pasien, selain itu juga disebabkan jumlah perawat yang mendominasi Hal demikian, pelayanan keperawatan sangat mempunyai pengaruh sangat kuat dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit (Nursalam, 2014).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut menurut (Muninjaya, 2011) yaitu : 1) cepat tanggap (*responsiveness*), yaitu cepat memberikan pelayanan seperti kejelasan informasi, ketepatan,kecepatan pelayanan administrasi, serta ketersediaan dalam menanggapi permintaan, 2) keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan, 3) empati (*empathy*), yaitu perhatian penuh yang diberikan kepada pasien, 4) bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, seperti kelengkapan peralatan, kondisi sarana, keselarasan fasilitas fisik dengan jenis pelayanan yang diberikan serta halnya juga yang berkaitan dengan segi penampilan perawat, 5) jaminan (*assurance*), yaitu jaminan dari perawat berupa kemampuan yang dimiliki, keamanan yang dirasa pasien, serta dukungan saat melakukan perawatan.

Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara Indonesia. Tingkat kepuasan pasien pada tahun 2017 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4% (Analysis et al. 2020). Di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di provinsi Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat 58,6% (Latupono, 2019). Berdasarkan tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Pelayanan keperawatan yang belum maksimal mempengaruhi angka kepuasan pasien akan yang akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit (Nababan dkk, 2020).

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan, atau dapat menjadi tempat penularan penyakit serta memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan dan gangguan kesehatan. Sedangkan pengertian rumah sakit menurut peraturan menteri kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Sabela Hasibuan dkk, 2019).

RSUD Palembang Bari adalah Rumah Sakit type B dan merupakan Rumah Sakit pendidikan keperawatan dengan kapasitas 316 tempat tidur dan jumlah perawat 44,21% dari 668 tenaga kerja keseluruhan. Rumah sakit ini juga menjadi rumah sakit rujukan bagi daerah sekitar kota Palembang dan lainnya. Berdasarkan data kepuasan pasien ruangan rawat penyakit dalam RSUD Palembang Bari didapatkan tingkat kepuasan pada tahun 2019-2021 adalah sebesar 84,5% (RSUD Palembang Bari, 2022).

Ditemukan bahwa dari 6 orang pasien yang diwawancarai dengan pasien yang dirawat inap kelas III, didapatkan informasi dari pasien terkait dengan RSUD Palembang BARI bahwa 4 di antaranya telah puas akan pelayanan perawat rawat inap yang didapatkan dari RSUD Palembang BARI seperti halnya masalah kerapihan perawat yang rapi dalam berpakaian serta selalu menjaga kebersihan ruangan. Namun disisi lain 2 orang pasien juga merasa masi kurang puas seperti halnya mulai dari masalah kurang

tanggapnya perawat terhadap kebutuhan, kurangnya sikap empati, dalam segi perhatian dan terkadang tidak terjalin komunikasi yang baik sehingga terkadang terjadi kurang komunikasi. Hal ini tentunya perlu menjadi kebutuhan di RSUD Palembang BARI sangat penting untuk diperhatikan apabila dengan mengingat pelayanan perawat sangat penting bagi kepuasan pasien oleh karena itu sangat penting dalam memperhatikan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat.

Berdasarkan masalah dan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis secara mendalam mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat di Ruang Penyakit Dalam (PDL) RSUD Palembang BARI tahun 2022.

1.2. Tujuan Penelitian

1.2.1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk diketahuinya faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan perawat diruang penyakit dalam RSUD Palembang BARI.

1.2.2. Tujuan Khusus

- 1) Diketahui hubungan umur terhadap kepuasan pasien.
- 2) Diketahui jenis kelamin terhadap kepuasan pasien.
- 3) Diketahui pendidikan terhadap kepuasan pasien.
- 4) Diketahui pekerjaan terhadap kepuasan pasien.

1.3. Manfaat Penelitian

1.3.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti karena peneliti bisa memperluas wawasan, menambah pengetahuan yang tidak tau menjadi tau terhadap masalah kepuasan pasien dalam pelayanan perawat dan mengaplikasikan hasil yang diteliti.

1.3.2 Bagi STIK Bina Husada

Sebagai tri dharma perguruan tinggi yakni melakukan pendidikan, pengabdian dan penelitian dalam bidang kesehatan, dan sebagai sumber keilmuan dengan pengetahuan yang berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Palembang BARI.

1.3.3 Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi rumah sakit untuk mengevaluasi kinerja perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga dapat menjadi acuan bagi rumah sakit dalam memberikan reward atau punishment bagi perawat.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah pasien rawat inap di ruang penyakit dalam RSUD

Palembang BARI, yang terhitung pada bulan september 2021 sampai bulan mei 2022 berjumlah 871 pasien. Sampel berjumlah 89 yang diambil dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data akhir secara bivariat dengan uji *Chi Square* ($\alpha=0,05$). Penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 Juni sampai dengan 25 Juli 2022.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien

Dilakukan uji hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di RSUD Palembang BARI, hasilnya dapat dilihat pada tabel 1 :

Tabel 1
Hubungan Usia dengan Kepuasan Pasien di RSUD Palembang BARI Tahun 2022

Usia	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value	O R
	Kurang Memuaskan		Sangat memuaskan					
	N	%	N	%	N	%		
<30 tahun	11	23,9	35	76,1	46	100	0,000	0,000
>30 tahun	8	18,6	35	81,4	43	100		

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa responden yang berusia <30 tahun mendapatkan pelayanan dengan sangat memuaskan sebanyak 35 orang (76,1%).

Hasil uji statistik dengan uji *chi square* didapatkan nilai $p (0,000) > \alpha (0,05)$, berarti ada hubungan antara usia dengan kepuasan pasien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Palembang BARI tahun 2022. Nilai *Odds Ratio* pada hasil uji statistik adalah 0,000, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan perawat yang sangat memuaskan memiliki peluang 0,000 kali lebih banyak untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi dibandingkan dengan pelayanan perawat yang buruk. Hubungan antara dua variabel tersebut memiliki kekuatan yang sedang koefisien kolerasi bernilai positif, artinya hubungan antara variabel sebanding dimana semakin rendah umur responden maka semakin merasa kurang memuaskan pelayanannya.

Sejalan dengan penelitian Andoko dkk (2018), Ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di puskesmas way halim kota bandar lampung, dengan uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,01$ yang berarti $p < \alpha$. Ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien di puskesmas way halim kota bandar lampung, dengan hasil uji statistik diperoleh $p\text{-value} = 0,00$ yang berarti $p < \alpha$.

Berdasarkan hasil penelitian serta teori yang ada dapat dibuat kesimpulan bahwa dimensi *tangibles* merupakan tampilan rumah sakit secara visualisasi yang akan dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien seperti fasilitas, kebersihan ruangan rawat inap, kerapian perawat, apabila hal ini belum terpenuhi maka pasien akan merasakan tidak puas, dan jika sudah terpenuhi maka pasien akan merasakan sangat puas.

3.2 Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien.

Dilakukan uji hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di RSUD Palembang BARI, hasilnya dapat dilihat pada tabel 2 :

Tabel 2
Hubungan Jenis Kelamin dengan Kepuasan Pasien di RSUD Palembang BARI Tahun 2022

Jenis Kelamin	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value	O R
	Kurang Memuaskan		Sangat memuaskan					
	N	%	N	%	N	%		
Laki-Laki	9	19,5	33	80,5	46	100	0,000	0,000
Perempuan	10	21,2	37	78,8	47	100		

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki - laki yang mengatakan sangat memuaskan sebanyak 33 orang (80,5%).

Hasil uji statistik dengan uji chi square didapatkan nilai $p = 0,000$ pada nilai $\alpha = 0,05$ karena nilai $p (0,000) > \alpha (0,05)$. ini berarti ada hubungan tangibles dengan kepuasan pasien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Palembang BARI tahun 2022. Nilai Odds Ratio pada hasil uji statistik adalah 0,000 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan perawat yang sangat memuaskan tidak memiliki peluang untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi dibandingkan dengan pelayanan perawat yang buruk. Hubungan antara dua variabel tersebut memiliki kekuatan yang sedang koefisien kolerasi bernilai positif, artinya hubungan antara variabel sebanding dimana semakin responden maka semakin merasa kurang memuaskan pelayanannya.

Sejalan dengan penelitian Andoko, Hendri Norman, & Dewi Novalina (2018), dengan hasil uji statistik diperoleh p-value = 0,00 yang berarti $p < \alpha$. Ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di puskesmas way halim kota bandar lampung, dengan hasil uji statistik diperoleh p-value = 0,00 yang berarti $p < \alpha$. Ada hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di puskesmas way halim kota bandar lampung, dengan hasil uji statistik diperoleh p-value = 0,00 yang berarti $p < \alpha$.

Berdasarkan hasil penelitian serta teori yang ada dapat dibuat kesimpulan bahwa dimensi empati dapat diaplikasikan melalui cara seperti memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, perawatan diberikan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

3.3 Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien.

Dilakukan uji hubungan antara Pendidikan dengan kepuasan pasien di RSUD Palembang BARI, hasilnya dapat dilihat pada tabel 3 :

Tabel 3
Hubungan Pendidikan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Palembang BARI Tahun 2022

Pendidikan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value	O R
	Kurang Memuaskan		Sangat memuaskan					
	N	%	N	%	N	%		
SMP	2	6	28	94	30	100	0,000	0,000
SMA	10	31,2	22	68,8	32	100		
SARJANA	7	25,9	20	74,1	27	100		

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa responden yang pendidikan SMP yang mengataakan sangat memuaskan sebanyak 28 orang (94%).

Hasil uji statistik dengan uji *chi square* didapatkan nilai $p = 0,048$ pada nilai $\alpha = 0,05$ karena nilai $p (0,048) > \alpha (0,05)$. ini berarti ada hubungan tangibles dengan kepuasan pasien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Palembang BARI tahun 2022. Nilai Odds Ratio pada hasil uji statistik adalah 6,951, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan perawat yang sangat memuaskan memiliki peluang 6,951 kali lebih banyak untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi dibandingkan dengan pelayanan perawat yang buruk. Hubungan antara dua variabel tersebut memiliki kekuatan yang sedang koefisien kolerasi bernilai positif, artinya hubungan antara variabel sebanding dimana semakin responden maka semakin merasa kurang memuaskan pelayanannya.

Sejalan dengan penelitian dari Rianasari (2019), faktor kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,440 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,124. Bahwa disimpulkan faktor kehandalan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Faktor daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,339 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar 0,094. Dapat disimpulkan bahwa faktor empati tidak berpengaruh positif dan juga tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar 0,623 yang jauh diatas 0,05 serta nilai koefisien regresi sebesar - 0,06.

Berdasarkan hasil penelitian serta teori yang ada dapat dibuat kesimpulan bahwa Pada dimensi ini pasien sudah menganggap perawat dapat menjalankan profesinya dengan standar kerja dengan baik sesuai dengan atribut pernyataan bahwa pasien sudah merasakan perawat dapat mengatasi masalah dengan tepat dan ketepatan perawat tiba diruangan saat dibutuhkan sehingga hal ini menyebabkan pasien merasa benar-benar diperhatikan.

3.4 Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien.

Dilakukan uji hubungan antara Pekerjaan dengan kepuasan pasien di RSUD Palembang BARI, hasilnya dapat dilihat pada tabel 4 :

Tabel 4
Hubungan Pekerjaan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Palembang BARI Tahun 2022

Pekerjaan	Kepuasan Pasien				Jumlah		P value	O R
	Kurang Memuaskan		Sangat memuaskan					
	N	%	N	%	N	%		
Bekerja	9	19,5	33	80,5	46	100	0,000	0,000
Tidak bekerja	10	21,2	37	78,8	47	100		

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang tidak bekerja yang mengatakannya sangat memuaskan sebanyak 37 orang (78,8%).

Hasil uji statistik dengan uji *chi square* didapatkan nilai $p = 0,000$ pada nilai $\alpha = 0,05$ karena nilai $p (0,000) > \alpha (0,05)$. ini berarti ada hubungan tangibles dengan kepuasan pasien di Ruang Penyakit Dalam RSUD Palembang BARI tahun 2022. Nilai *Odds Ratio* pada hasil uji statistik adalah 0,000 sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan perawat yang sangat memuaskan tidak memiliki peluang untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi dibandingkan dengan pelayanan perawat yang buruk. Hubungan antara dua variabel tersebut memiliki kekuatan yang sedang koefisien korelasi bernilai positif, artinya hubungan antara variabel sebanding dimana semakin responden maka semakin merasa kurang memuaskan pelayanannya.

Sejalan dengan penelitian dari Juwita (2017) yang berjudul hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah tamiang layang. Desain penelitian adalah cross sectional dengan jumlah sampel 52 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap sebanyak 158 orang pasien. Pada akhir penelitian didapatkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti langsung (tangible), empati (empathy) dan daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan kerja dengan masing-masing p -value 0,000.

Berdasarkan hasil penelitian serta teori yang ada dapat dibuat kesimpulan bahwa dimensi jaminan pada pelayanan keperawatan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para perawat yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang perawat harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur- prosedur yang ada dalam memberikan asuhan keperawatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin. Pelayanan jasa harus mampu menumbuhkan kepercayaan bagi penggunanya, karena dengan kepercayaan tersebut mereka akan

merasa terjamin dan terhindar dari bahaya resiko dan keragu-raguan akan keselamatan mereka. keperawatan adalah salah satu yang utama.

4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1. Simpulan

Dari hasil penelitian didapat kesimpulan yaitu :

- 1) Ada hubungan umur dengan nilai ($p= 0,000$, $r= 0,000$) terhadap kepuasan pasien.
- 2) Ada hubungan jenis kelamin dengan nilai ($0,000$, $r= 0,000$) terhadap kepuasan pasien.
- 3) Ada hubungan pendidikan dengan nilai ($p= 0,048$) terhadap kepuasan pasien.
- 4) Ada hubungan pekerjaan dengan nilai ($p= 0,000$, $r= 0,000$) terhadap kepuasan pasien.

4.2. Saran

4.2.1 Bagi Rumah Sakit

Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang diwujudkan lebih baik dengan meningkatkan keterampilan staf (sumber daya manusia) seperti cepat tanggap pada keluhan pasien, ramah kepada pasien, menjelaskan maksud dan tujuan sebelum melakukan tindakan dan motivasi kerja dalam memberikan pelayanan keperawatan pada masyarakat. Rumah sakit juga harus memperhatikan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan perawat dan kepuasan pasien yang berhubungan, maka sangat penting untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan perawat agar pasien puas setelah berobat.

4.2.2 Bagi Institusi Pendidikan

Hendaknya institusi pendidikan lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarana belajar dengan lebih banyak lagi menyediakan bahan atau literature untuk peneliti sehingga peneliti tidak kesulitan dalam mencari referensi. Agar hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi dan merupakan informasi yang lengkap yang dan tersedianya jurnal khusus untuk Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan agar hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk penelitian selanjutnya dengan jumlah populasi yang lebih beragam. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan para pelaku kesehatan terhadap masyarakat dengan lokasi yang tingkatannya lebih rendah dari rumah sakit umum kabupaten seperti balai pengobatan atau puskesmas. Dan penulis menyarankan supaya pengukuran tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan dalam suatu rumah sakit atau lembaga kesehatan yang lain dilakukan secara berkala atau berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andoko, Hendri N, Dewi N. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Way Halim Kota Bandar Lampung Tahun 2018. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 12 (2) 92-102. <https://doi.org/10.33024/hjk.v12i2.172>
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535-544. Retrieved from <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/79>
- Ismuntania, Kartika. (2020). Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Penyakit Dalam Wanita RSUD Tgk. Abdullah Syafi'i Beureunuen Kabupaten Pidie 2020. *Jurnal Real Riset* 2(2) 88-96. <https://doi.org/10.47647/jrr.v2i2.180>
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kemendes RI. (2006). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas. Jakarta.
- Maryana, Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- Muninjaya, Gde A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nababan MC, Renny Listiawati, Novi Berliana. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi : Jambi*. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.
- Rianasari, V. (2020). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi kasus pada Puskesmas Kotagede I). *Jurnal E-Bis*, 3(1), 76 - 83. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v3i1.205>
- RSUD Palembang BARI. (2022). *Profil RSUD Palembang BARI*. Palembang.
- Sabela Hasibuan, A., & W Siburian, M. (2019). Sikap Petugas Terhadap Pengisian Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit Sinar Husni Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 3(1), 363-369. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v3i1.50>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116-126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Tulumang, Stefanus J., et al. (2015). Tingkat Kepuasan Pasien atas Pelayanan Rawat Jalan di Poli Penyakit Dalam (Interna) di RSUD Prof. R.D Kandou Malalayang-Manado. *JIKMU* 5(5) 546-556.
- Umam, C, Lilis M, Husnah M. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Jurnal Promotor* 2(1) 7-19 <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>