

# HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BANGIL

Mufidah  
Lilik Ma'rifatul  
Lutfi Wahyuni

## ABSTRAK

Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan jasa pelayanan kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Namun, pelayanan keperawatan di rumah sakit hingga kini masih menjadi permasalahan yang mencakup tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan keperawatan dirawat inap yang dianggap kurang memuaskan. Desain penelitian analisis korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Populasinya adalah 74 pasien rawat inap yang sedang menjalani perawatan di RSUD Bangil dan menggunakan sampel 50 orang dengan teknik *consecutive sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pelayanan keperawatan dan variabel dependen yaitu kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, pada variabel pelayanan keperawatan didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden mendapatkan pelayanan keperawatan baik yaitu 35 orang (70 %). Pada variabel kepuasan pasien didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan pasien tinggi yaitu 40 orang (80). Sedangkan berdasarkan hasil uji *spearman rho* menunjukkan nilai *Correlation Coefficient* 0.620 dengan nilai *Sig (2-tailed)* 0.000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil. Perbandingan antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat proses penyembuhannya.

**Kata Kunci : Pelayanan keperawatan, Kepuasan Pasien**

## ABSTRACT

The quality of hospitals as institutions that produce health services certainly depends on the quality of medical services and nursing services provided to patients. However, nursing services in hospitals are still a problem that includes public dissatisfaction with the quality of nursing services that are considered unsatisfactory. Design correlation analysis research with the Cross Sectional Study approach. The population was 74 inpatients who were undergoing treatment at Bangil Hospital and using a sample of 50 people with consecutive sampling techniques. The independent variables in the study were nursing services and dependent variables were patient satisfaction. Based on the results of the study, in the nursing service variables obtained the result that most respondents get good nursing services, namely 35 people (70%). In the patient satisfaction variable, the results found that most respondents had a high patient satisfaction level of 40 people (80) while based on the results of the rho spearman test showed a Correlation Coefficient value of 0.620 with a Sig value (2 tailed) 0.000. So it can be concluded that there is a relationship of nursing services with the satisfaction of bangil hospital inpatients. The comparison between the patient's perception and the patient's expectations will give rise to feelings of pleasure or satisfaction and disappointment or dissatisfaction. Nurses who provide good service to patients will make the patient feel satisfied and will speed up the healing process.

**Keywords: Nursing Services, Patient Satisfaction**

## INTRODUCTION

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Hal ini didorong karena semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan secara prima khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap (Librianty et al., 2019). Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2015, tujuan dari pelayanan kesehatan yaitu meningkatkan pelayanan, fasilitas, dan mutu pelayanan kesehatan primer, rujukan dan komplementer (Presiden Republik Indonesia, 2015). Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan jasa pelayanan kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Kementerian Kesehatan RI, 2015). Namun, pelayanan keperawatan di rumah sakit hingga kini masih menjadi permasalahan yang mencakup tentang ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit yang dianggap kurang memuaskan (Chen et al., 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Karaca dan Durna (2019) terhadap 635 pasien yang sedang melakukan perawatan di seluruh Rumah Sakit Negara Turki, didapatkan hasil tidak semua pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit dikarenakan tidak meratanya kualitas pelayanan keperawatan terhadap seluruh pasien. Hanya terdapat 63.9% pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan keperawatan dan 36.1 % pasien tidak puas dengan pelayanan keperawatan (Karaca & Durna, 2019). Sedangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asamrew, Endris dan Muse (2020) terhadap 398 pasien yang menjalani perawatan di rumah sakit yang tersebar di Negara Ethiopia, didapatkan hasil hanya terdapat 46.2 % pasien yang puas dengan pelayanan keperawatan di rumah sakit dan 53.8

% diantaranya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit Ethiopia (Asamrew et al., 2020). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Folami dan Odeyemi (2019) terhadap 120 pasien yang melakukan perawatan di Lagos University Teaching Hospital Nigeria, didapatkan hasil hanya 70 % pasien yang mengatakan puas dengan pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut (Folami, 2019).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti terhadap 10 pasien yang menjalani perawatan di Ruang rawat inap RSUD Bangil, didapatkan hasil bahwa 5 pasien merasa puas dan 5 pasien tidak merasa puas. Lima pasien yang mengatakan tidak puas dikarenakan perawat yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan dan respon perawat terlalu lama jika pasien sedang membutuhkan bantuan (RSUD Bangil, 2020).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu 100 % di setiap tahunnya (Kementerian Kesehatan RI, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 100 %, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kementerian Kesehatan RI, 2016).

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan terhadap pasien. Ketidakpuasan pasien sering terjadi dikarenakan karena kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien yang sedang menjalani perawatan (Tang et al., 2013). Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut. Pasien merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan karena pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai

dengan yang telah dijadwalkan, perawat kurang memperhatikan keluhan pasien, dan kadang perawat terlihat tidak siap dalam memberikan pelayanan (Dewi et al., 2020).

Harapan pasien berhak memperoleh pelayanan kesehatan dapat menyebabkan pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan rumah sakit. Hal tersebut mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif termasuk pelayanan obat dan bahan medis habis pakai sesuai dengan kebutuhan medis yang diperlukan. Untuk itu, perlu adanya pengembangan pelayanan kesehatan termasuk fasilitas kesehatan, tenaga kesehatan, alat, obat, bahan medis habis pakai, dan kelengkapan lainnya dan rumah sakit harus mampu menyediakan dan memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien (Librianty et al., 2019).

Pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggara pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien merasa tidak puas (Fadli et al., 2020). 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 (Butar-butar & Simamora, 2016)

Tujuan pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan mendidik perawat agar mempunyai sikap professional dan bertanggung jawab dalam pekerjaan, meningkatkan hubungan dengan pasien atau keluarga, meningkatkan komunikasi antara petugas kesehatan, meningkatkan pelaksanaan pelayanan dan meningkatkan kualitas serta produktifitas kerja untuk mempertahankan kenyamanan pasien (Ariga, 2020). Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil”.

## MATERIAL AND METHODS

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis rancangan penelitian kuantitatif non eksperimen dengan metode analisis korelasi dengan pendekatan *Cross Sectional Study* (Helaludin & Hengki, 2019). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 120 orang pasien rawat inap yang sedang menjalani perawatan di RSUD Bangil pada tanggal 29 Juni – 28 Juli 2021. Teknik sampling yang digunakan yaitu *Consecutive sampling*. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan yaitu 50 pasien yang sedang menjalani rawat inap (Melati, Anggrek, Teratai dan Dahlia) RSUD Bangil yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi penelitian. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner pelayanan keperawatan dan kuesioner kepuasan pasien rawat inap.

## RESULT

### A. DATA UMUM

Data umum dalam penelitian ini merupakan data tentang karakteristik responden terkait jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan responden yang secara rinci dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini :

**Tabel 1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil**

No	Karakteristik Responden	N	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin :		
	Laki – laki	29	58
	Perempuan	21	42
	Jumlah	50	100
2.	Usia :		

	17 – 25 tahun	10	20
	26 – 35 tahun	11	22
	36 – 45 tahun	9	18
	46 – 55 tahun	9	18
	56 – 65 tahun	8	16
	> 66 tahun	3	6
	Jumlah	50	100
3.	Pendidikan :		
	Tidak Sekolah	3	6
	SD	5	10
	SMP	8	16
	SMA	23	46
	D – 3	5	10
	S – 1	6	12
	Jumlah	50	100
4.	Penghasilan perbulan :		
	< 4.290.133	34	68
	≥ 4.290.133	16	32
	Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 1.1 terdapat total responden sebanyak 50 orang. Karakteristik jenis kelamin responden yaitu terdapat 29 responden (58 %) berjenis kelamin perempuan dan 21 responden (42 %) berjenis kelamin laki – laki. Sedangkan karakteristik berdasarkan usia responden, pada usia 17 – 25 tahun terdapat 10 orang (20 %), usia 26 – 35 tahun terdapat 11 orang (22 %), usia 36 – 45 tahun terdapat 9 orang (18 %), 46 – 55 tahun terdapat 9 orang (18 %), 56 – 65 tahun terdapat 8 orang (16 %) dan 3 responden yang berusia lebih dari 66 tahun (6 %).

Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan, responden tidak sekolah sebanyak 3 orang (6 %), pendidikan sekolah dasar terdapat 5 orang (10 %), SMP terdapat 8 orang (16 %), SMA terdapat 23 orang (46 %), D-3 terdapat 5 orang (10 %) dan pendidikan S-1 terdapat 6 orang (12 %). Sedangkan pada penghasilan perbulan, didapatkan hasil sebagian besar responden memiliki penghasilan kurang dari UMR (< 4.290.133) yaitu 34 orang (68%).

#### A. DATA KHUSUS

**Tabel 1.2 Identifikasi Tingkat Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil**

No	Tingkat Pelayanan Keperawatan	N	Persentase (%)
1.	Pelayanan Keperawatan Kurang	4	8
2.	Pelayanan Keperawatan Cukup	11	22
3.	Pelayanan Keperawatan Baik	35	70
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel 1.2 Identifikasi tingkat pelayanan keperawatan pasien rawat inap RSUD Bangil yaitu terdapat responden mendapatkan tingkat pelayanan keperawatan kurang sebanyak 4 orang (8 %), responden dengan tingkat pelayanan keperawatan cukup terdapat 11 orang (22 %) dan responden dengan tingkat pelayanan keperawatan baik terdapat 35 orang (70 %).

**Tabel 1.3 Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil**

No	Tingkat Kepuasan Pasien	N	Persentase (%)
1.	Kepuasan Pasien Rendah	4	8
2.	Kepuasan Pasien Sedang	6	12
3.	Kepuasan Pasien Tinggi	40	80
Jumlah		50	100

Berdasarkan tabel 1.3 Identifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil yaitu terdapat responden mendapatkan tingkat kepuasan pasien rendah sebanyak 4 orang (8

%), responden dengan tingkat kepuasan pasien sedang terdapat 6 orang (12 %) dan responden dengan tingkat kepuasan pasien tinggi terdapat 40 orang (80 %).

**Tabel 1.4 Hasil Crosstab Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil**

No	Tingkat Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien						Total	
		Rendah		Sedang		Tinggi			
		N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Kurang	3	75	1	25	0	0	4	100
2.	Cukup	1	9	3	28	7	63	11	100
3.	Baik	0	0	2	6	33	94	35	100
Jumlah		4	-	6	-	40	-	50	100

Berdasarkan hasil croostab didapatkan dari 4 pasien yang merasakan pelayanan keperawatan kurang terdapat sebagian besar merasakan tingkat kepuasan rendah yaitu 3 orang (75%). Dari 11 responden yang merasakan pelayanan keperawatan cukup terdapat sebagian besar merasakan tingkat kepuasan tinggi yaitu 7 orang (63 %). Dan dari 35 responden yang merasakan pelayanan baik, terdapat sebagian besar responden merasakan tingkat kepuasan tinggi yaitu 33 orang (94 %).

Kemudian berdasarkan Hasil Uji Spearmen Rank hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil yaitu didapatkan hasil Correlation Coefficient 0.620 dengan nilai Sig (2-tailed) 0.000.

## DISCUSSION

### A. Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Di RSUD Bangil

Berdasarkan hasil penelitian di ruang perawatan rawat inap RSUD Bangil, didapatkan bahwa responden yang

mendapatkan pelayanan keperawatan baik (70%) lebih banyak daripada responden yang mendapatkan pelayanan keperawatan kurang (8 %) ataupun pelayanan keperawatan cukup (22%). Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakuka oleh Easter pada tahun 2017 di Manado, karena sebanyak 73.8 % responden mendapat pelayanan keperawatan yang baik (Easter et al., 2017). Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah dan Yusianto pada tahun 2019 di Kudus, bahwa didapatkan hasil sebanyak 64.9 % mendapatkan pelayanan keperawatan yang baik (Fadilah & Yusianto, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebanyak 80% responden mendapatkan pelayanan keperawatan yang baik. Hal tersebut dikarenakan perawat dapat melayani pasien dengan asuhan keperawatan professional sesuai yang diharapkan pasien. Asuhan keperawatan professional (*professional nursing care*) merupakan kegiatan melaksanakan asuhan keperawatan kepada klien berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan (nursing science and art), bersifat “humane”, dengan pendekatan holistik,

mencakup bio-psiko-sosialkultural-spiritual, serta dengan orientasi kebutuhan objektif klien, dalam bentuk praktik keperawatan ilmiah (*scientific nursing practice*) (Martin, 2015).

Pelayanan keperawatan memiliki tanggung jawab atas berlangsungnya pelayanan. Apabila kondisi dalam ruangan pelayanan perawatan adalah suatu tatanan rumah sakit, maka pelayanan keperawatan mengatur mulai dari penataan pasien, penataan perawat sampai dengan penataan pengelolaan yang disesuaikan dengan standar pelayanan. Namun, jika pelayanan keperawatan yang berdiri bukan dalam tatanan rumah sakit, maka pelayanan keperawatan terintegrasi dengan pelayanan lain, tetapi pemenuhan standar pelayanan tetap menjadi hal yang harus dipenuhi, misalnya kuantitas dan kualitas tenaga perawat serta bentuk layanan (Hasibuan dan Lasma, 2020).

Faktor lain yang mempengaruhi pelayanan keperawatan pasien yaitu tingkat pendidikan dan penghasilan pasien. Berdasarkan pada faktor pendidikan dalam penelitian ini didapatkan sebagian besar responden SMA yaitu 23 orang (46 %). Hal tersebut terkait dengan pemahaman responden terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, dilihat dari tingkat pendidikan maka semakin tinggi tingkat pendidikan maka kemampuan dalam menilai mutu pelayanan keperawatan yang diberikan semakin kritis (Mu'ah, 2014).

Menurut Hossain *et al* (2015), pendidikan dapat meningkatkan kematangan intelektual individu. Kemampuan intelektual ini berpengaruh pada wawasan, cara berfikir dalam mengambil keputusan (Notoatmodjo, 2014). Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka semakin tinggi pula harapan dan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan. Individu dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih dan semakin mengerti arti kesehatannya, sehingga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap

pelayanan kesehatan yang diterimanya (Sari et al., 2019).

Sedangkan pasien yang berpendidikan rendah, cenderung memiliki pengetahuan yang kurang dan mudah dipengaruhi di bandingkan pasien dengan pendidikan tinggi, sehingga pasien dengan pendidikan rendah cenderung menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya (Sari et al., 2019).

Menurut asumsi peneliti, pendidikan pasien mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan. Tingkat pendidikan yang rendah akan membuat pasien lebih menerima pelayanan keperawatan yang diberikan tanpa banyak tuntutan.

Kemudian pada faktor penghasilan responden perbulan. Didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden memiliki penghasilan dibawah UMR (< 4.290.133) yaitu 34 orang (68 %). Individu dengan penghasilan tinggi memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya karena individu dengan penghasilan tinggi mampu secara finansial (Aloh et al., 2020). Individu dengan penghasilan tinggi akan merasa mampu secara finansial dalam pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan kesehatan, sehingga orang yang berpenghasilan tinggi cenderung akan menggunakan penghasilannya untuk membayar pelayanan yang dianggapnya memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepadanya (Arpey et al, 2018). Sedangkan seseorang dengan penghasilan rendah cenderung bergantung pada pelayanan kesehatan yang murah sehingga dengan penghasilan yang dimilikinya akan tetap dapat menerima pelayanan yang dianggap terjangkau dari segi biaya tanpa tuntutan dan harapan yang lebih (Listiani, 2017).

Menurut asumsi peneliti, individu dengan penghasilan yang rendah akan cenderung dapat menerima pelayanan keperawatan yang

dianggap terjangkau. Sehingga tidak memiliki tuntutan yang lebih dari asuhan keperawatan yang diberikan.

## **B. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Bangil**

Berdasarkan hasil penelitian di ruang perawatan rawat inap RSUD Bangil, didapatkan bahwa responden dengan tingkat kepuasan pasien tinggi (80 %) lebih dominan daripada responden dengan tingkat kepuasan rendah (8 %) ataupun tingkat kepuasan cukup (12 %). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harahap pada tahun 2019 di Medan, pada penelitian tersebut didapatkan bahwa sebanyak 61.3 % responden memiliki tingkat Kepuasan yang tinggi (Harahap, 2019). Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suratri pada tahun 2018, karena didapatkan sebanyak 82.8 % responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi (Suratri et al., 2018)

Terdapat 40 orang (80 %) yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi, hal ini disebabkan responden mempersepsikan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan baik, dilihat dari segi kehandalan seperti perawat telah mampu melakukan tindakan keperawatan dengan benar, dari segi empati seperti perawat telah memahami keadaan dan kebutuhan pasien, dari segi daya tanggap seperti perawat tanggap dalam menangani keluhan-keluhan pasien sehingga dapat teratasi, dari segi bukti fisik seperti perawat selalu berpenampilan bersih, begitu pula dari segi jaminan (Librianty et al., 2019).

Kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan hasil

evaluasi yang menggambarkan seseorang atau perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Imelda et al., 2015).

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu faktor pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu 40 orang (80 %).

Individu dengan tingkat pendidikan tinggi lebih cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya, berbeda dengan individu yang memiliki pendidikan rendah karena cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya (Asamrew et al., 2020). Pasien yang mempunyai tingkat pendidikan rendah cenderung untuk cepat merasakan puas dibandingkan dengan pasien yang berpendidikan tinggi, hal tersebut berkaitan dengan tingkat pengetahuan yang berbeda antara pendidikan rendah dengan pendidikan tinggi (Karaca & Durna, 2019). Semakin tinggi pendidikan seorang pasien maka semakin tinggi pula keinginan dan harapan dari pasien atau keluarga pasien terhadap segala penanganan medis yang dilakukan oleh tim medis demi keselamatan dan kesembuhan pasien tersebut (Makarem et al., 2016).

Menurut asumsi peneliti, pasien dengan tingkat pendidikan rendah akan memiliki keinginan yang rendah. Sehingga individu senantiasa percaya terhadap perawatan yang diberikan dan cenderung untuk cepat merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien.

## **C. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bangil**

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan dari 4 pasien yang merasakan pelayanan keperawatan kurang terdapat sebagian besar merasakan tingkat kepuasan rendah yaitu 3

orang (75%). Dari 11 responden yang merasakan pelayanan keperawatan cukup terdapat sebagian besar merasakan tingkat kepuasan tinggi yaitu 7 orang (63 %). Dan dari 35 responden yang merasakan pelayanan baik, terdapat sebagian besar responden merasakan tingkat kepuasan tinggi yaitu 33 orang (94 %). Sedangkan berdasarkan hasil uji dalam penelitian, didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD. Hasil tersebut didapatkan karena pada hasil uji spearman rank nilai Sig (2-tailed) penelitian yaitu 0.000 dan hasil *Correlation Coefficient* sebesar 0.620.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani, Susi dan Sunarto pada tahun 2009 di Magelang didapatkan hasil kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Magelang termasuk kategori baik dan tingkat kepuasan pasien termasuk kategori memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sehingga ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien (Andriani, 2009). Penelitian lain yang dilakukan oleh Alamri pada tahun 2015 di Manado tentang Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien didapatkan hasil sebagian besar pasien merasa mutu pelayanan perawat baik dan pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini membuktikan bahwa mutu atau kualitas perawat berhubungan dengan kepuasan pasien (Alamri et al, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Bangil. Peneliti melihat hasil keseluruhan jawaban responden untuk tingkat pelayanan keperawatan, 70 % responden menyatakan mendapatkan pelayanan keperawatan yang baik, sedangkan dilihat dari hasil tingkat kepuasan pasien, 80 % responden menyatakan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Puasnya pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan adalah ketika perawat mampu dalam melakukan tindakan keperawatan yang benar, perawat mampu untuk

melakukan pembinaan komunikasi yang baik kepada pasien dan perawat tanggap dalam memberikan tindakan saat pasien membutuhkan dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien (Karaca & Durna, 2019). Sehingga pasien percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun sikap empati perawat dan fasilitas yang kurang mendukung namun pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan (Saleh & Satriani, 2018).

Dengan membandingkan antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Pelanggan atau pasien akan merasa puas apabila persepsi pasien sesuai dengan ekspektasinya, merasa tidak puas apabila persepsi lebih kecil atau tidak sesuai dengan ekspektasi dan akan menimbulkan perasaan yang sangat puas apabila hasil persepsi pasien lebih besar dari ekspektasinya (Suratri et al., 2018).

Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat proses penyembuhannya. Sebaliknya perawat pelaksana yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan keperawatan akan membuat pasien merasa kurang puas dan akan memperlambat proses kesembuhan pasien. Adanya hubungan timbal balik Antara mutu pelayanan keperawatan dan pasien semakin membuktikan bahwa hubungan keduanya sangat erat (Simorangkir et al, 2021). Semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan keperawatan maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien yang dirasakan (Luan et al., 2018).

Pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan keperawatan hendaknya dilakukan sesuai dengan harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan pasien dan

memenuhi harapan pasien. Tindakan keperawatan yang diterima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan merupakan salah satu faktor terwujudnya persepsi pasien tentang pelayanan keperawatan tersebut (Sari. et al, 2019).

Menurut asumsi peneliti, pelayanan keperawatan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, maka semakin baik pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat inap di Rumah sakit.

## CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa ada hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bangil. Sehingga semakin baik pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

Bagi perawat diharapkan penelitian ini dapat dijadikan dasar tolak ukur untuk meningkatkan pelayanan keperawatan profesional terhadap pasien. Sehingga dengan tingginya tingkat pelayanan keperawatan terhadap pasien, maka pasien akan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi.

Saran bagi pasien rawat inap diharapkan penelitian ini dapat digunakan pasien untuk mengungkapkan tingkat kepuasan yang didapat selama dilakukan perawatan di ruang rawat inap RSUD Bangil sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan ruangan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien saat menjalani rawat inap. Sedangkan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Bangil diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi tim keperawatan RSUD bangil untuk mengembangkan program yang dapat meningkatkan serta menjaga pelayanan asuhan keperawatan rumah sakit agar tetap konsisten dengan pelayanan yang baik. Dengan

pelayanan keperawatan yang baik, diharapkan masyarakat senantiasa percaya dengan pelayanan kesehatan di RSUD Bangil.

Saran pada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan faktor –faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien agar pasien senantiasa mendapatkan pelayanan yang optimal.

## REFERENCES

- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 51–64. <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/jni/article/view/4358/4177>
- Chen, Q., Beal, E. W., Okunrintemi, V., Cerier, E., Paredes, A., Sun, S., Olsen, G., & Pawlik, T. M. (2019). The Association Between Patient Satisfaction And Patient-Reported Health Outcomes. *Journal Of Patient Experience*, 6(3), 201–209. <https://doi.org/10.1177/2374373518795414>
- Fadli, M., Fitriani, A. D., & Amirah, A. (2020). The Effect Of Quality Of Nursing Service To Patients Satisfaction Level In Hospitality Of Partial Reliance And Total Hospital Of Sundari General Hospital. *Journal La Medihealthico*, 1(4), 24–32. <https://doi.org/10.37899/Journalmedihealthico.v1i4.138>
- Folami, F. (2019). Assessment Of Patient Satisfaction With Nursing Care In Selected Wards Of The Lagos University Teaching Hospital (Luth). *Biomedical Journal Of Scientific & Technical Research*, 17(1), 12489–12497. <https://doi.org/10.26717/Bjstr.2019.17.002941>
- Helaludin & Hengki. (2019). *Analisis Data Kualitatif : Sebuah Tinjauan Teori Dan Praktif*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan Spss*. Pt. Alex

Media Komputindo.

Kemenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016*.

Librianty, N., Keperawatan, P., & Rawat, P. (2019). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019*. 3(23), 103–111.

Listiani. (2017). Hubungan Tingkat Pendidikan Dan Penghasilan Pasien Dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo. *Manajemen Asuhan Kebidanan Pada Bayi Dengan Caput Succedaneum Di Rsud Syekh Yusuf Gowa Tahun, 4*, 9–15.

Presiden Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2015 Tentang Kementerian Kesehatan*. Presiden Republik Indonesia.

Saleh & Satriani. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Labuang Baji Kota Makassar. *Media Kesehatan Gigi, Vol. 17 No(2)*, 121.

Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di 7 Provinsi Di Indonesia. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246.  
<https://doi.org/10.22435/Bpk.V46i4.33>