

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWATDARURAT RUMAH SAKIT X JAKARTA BARAT TAHUN 2020

Royani<sup>1</sup>, Indri Astuti<sup>2</sup>

*STIKes Ichsan Medical Centre Bintaro*

*Email: rroyani.1975@gmail.com, indriastuti@gmail.com*

### ABSTRAK

**Pendahuluan** Kualitas pelayanan kesehatan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tolak ukur kualitas mutu pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, semakin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan maka nilai standar dari mutu pelayanan rumah sakit juga akan semakin meningkat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat. **Metode:** cross sectional, sampel dilakukan di IGD RS X Jakarta Barat Jumlah responden 178 Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan kuesioner, tehnik analisis dilakukan melalui uji univariat dan bivariat. **Hasil** penelitian ini menunjukkan 69,7% responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik dan sebanyak 39,9% responden menunjukkan sangat puas dengan pelayanan keperawatan. Ada hubungan pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat ( $p=0.000$ ). **Kesimpulan:** Ada hubungan kualitas pelayanan keperawata terhadap kepuasan pasien di IGD RS X Jakarta Barat. **Saran:** Agar IGD RS X Jakarta Barat mampu mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan keperawatannya sehingga kepuasan pasien akan tetap terjaga dan terlayani dengan baik.

Kata kunci: pasien, kepuasan, kualitas pelayanan

### ABSTRACT

**Introduction** The quality of health services is an important component that must be considered by the hospital as a health service facility for the community. The benchmark for service quality can be seen from the level of patient satisfaction, the more perfect patient satisfaction with health services, the value of hospital service standards will also increase. **Objective:** This study aims to determine the relationship of the effect of service quality on patient satisfaction at the Emergency Installation of Hospital X West Jakarta. **Methods:** cross sectional, the sample was carried out in the ER X Hospital West Jakarta Number of respondents 178 The data collection technique used was a questionnaire, the analysis technique was carried out through univariate and bivariate tests. **The results** of this study indicate that 69.7% of respondents stated that the service quality was good and 39.9% of respondents indicated that they were very satisfied with the services provided. There is a relationship between the effect of service quality on patient satisfaction in the Emergency Installation of Hospital X West Jakarta ( $p = 0.000$ ). **Conclusion:** There is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the ER X Hospital, West Jakarta. **Suggestion:** So that the ER X Hospital West Jakarta is able to maintain or improve the quality of service so that patient satisfaction will be maintained and well served.

Keywords: patient, satisfaction, service quality

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang harus diperhatikan bagi setiap individu. Kesehatan harus selalu dijaga agar terhindar dari penyakit. Individu yang telah terkena penyakit membutuhkan pelayanan kesehatan yang memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Hal ini yang menyebabkan tiap individu menjadi secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisik atau medik sekunder dan pelayanan subspecialistik atau medik tersier. Dengan demikian, produk utama rumah sakit adalah pelayanan medik. Dalam kegiatannya, unit penghasil pelayanan dalam Rumah Sakit adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dalam operasional rumahsakit (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tolak ukur kualitas mutu pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, semakin sempurna kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan semakin meningkat pula nilai standar dari mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung (Mardiana, 2016).

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja (hasil) terhadap produk yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Kualitas pelayanan tidak bisa lepas dari kepuasan pelanggan. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang berkualitas optimal dari rumah sakit secara otomatis akan menciptakan kepuasan pada pelanggannya (Sulistiyawati & Seminari, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Perusahaan dapat memenangkan

persaingan ketika mereka mampu menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan produk dan layanan yang berkualitas. (Masitoh et al., 2019). Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan tidak dapat lepas dari kepuasan pelanggan atau pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan (Ulumiyah, 2018).

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, beberapa kewajiban Rumah Sakit sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 yakni memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018).

Rumah Sakit X di Jakarta Barat dalam hal pelaksanaan pelayanan rawat jalan mengacu pada standar pelayanan rawat jalan sebagaimana yang diatur dalam SK Direktur Rumah Sakit X Jakarta Barat tentang Penetapan Standar Pelayanan Rumah Sakit termasuk pelayanan rawat jalan yang mempunyai 23 poliklinik yang terdiri dari poliklinik spesialis dan poliklinik umum (Direktur RS X Jakarta Barat, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara awal pada 20 responden, 13 diantaranya menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit X Jakarta Barat, serta adanya keluhan pasien terhadap pelayanan di IGD diantaranya ada kekurangan yang dirasakan oleh pasien dalam hal daya tanggap petugas dimana pasien terkadang memerlukan waktu menunggu yang cukup lama yaitu lebih dari 5 menit untuk dapat memperoleh informasi terkait pelayanan di IGD yang tepat untuk dituju sesuai dengan pemeriksaan yang dibutuhkan, selain itu, masyarakat lainnya mengungkapkan beberapa petugas tidak menunjukkan sikap ramah kepada pasien yang berobat. Berbagai hal yang terungkap dalam latar belakang masalah diatas, membuat

peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit X Jakarta Barat.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan disain penelitian menggunakan cross section Lokasinya di IGD RS X Jakarta Barat. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien atau keluarga pasien yang berkunjung ke IGD RS X Jakarta Barat. Sedangkan sampelnya sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampling menggunakan metode *purposive* sampling.

### HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Distribusi karakteristik pasien berdasarkan demografi pasien di IGD RS X Jakarta Barat tahun 2021

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	90	50,6
Perempuan	88	49,4
<b>Usia</b>		
17-25 tahun	48	27
26-35 tahun	32	18
36-45 tahun	38	21,3
46-55 tahun	35	19,7
56-65 tahun	25	14
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	34	19,1
SMP	39	21,9
SMA	53	29,8
Perguruan Tinggi	52	29,2
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/ Mahasiswa	13	7,3
PNS	32	18,0
Pegawai Swasta	56	31,5
Buruh	28	15,7
Pedagang	17	9,6
Tidak bekerja	26	14,6
Lain-lain (IRT)	6	3,4

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 50,6%, sedangkan perempuan adalah sebanyak 49,4%. bahwa usia responden paling banyak berkisar pada usia 17-25 tahun, yaitu sebanyak 48 orang (27%), sedangkan responden yang paling sedikit berkisar pada usia 56-65 tahun yaitu sebanyak 25 orang (14%). Tabel 1 juga memperlihatkan pendidikan terakhir responden menunjukkan pendidikan terakhir yang dimiliki responden di IGD RS X. Dari 178 responden, responden paling banyak dengan pendidikan ter, responden paling banyak dengan pekerjaan pegawai swasta sejumlah 56 responden (31,5%) dan paling sedikit dengan pekerjaan IRT yaitu berjumlah 6 responden (3,4%). akhir SMA sejumlah 53 responden (29,8%) dan sebagian kecil SD sebanyak 19,1 % untuk pekerjaan.

Tabel 2 Distribusi Responden berdasarkan kualitas pelayanan keperawatan di IGD RS X Jakarta Barat

Variabel	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
<b>Kualitas Pelayanan</b>		
Baik	124	69,7
Kurang	54	30,3
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan keperawatan di Instalasi Gawat Darurat RS X dari 178 responden, sebanyak 124 responden (69,7%) menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan baik.

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien di IGD RS X Jakarta Barat

Kinerja Perawat	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Sangat Puas	61	34,3
Puas	71	39,9
Tidak puas	46	25,8
<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan kepuasan pasien IGD di RS X yaitu sebanyak 71 orang responden (39,9%) menunjukkan puas dengan pelayanan keperawatan, sedangkan responden yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan yaitu sebanyak 46 orang (25,8%).

Tabel 4 distribusi responden berdasarkan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di IGD RS X Jakarta Barat

Kualitas Pelayanan Keperawatan di IGD	Kepuasan Pasien						Total		Sig	A
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas					
	N	%	N	%	N	%	N	%		
Baik	57	32	59	33,1	8	4,5	124	69,7	0,000	0,05
Kurang	4	2,2	12	6,7	38	21,3	54	30,3		
Total	61	34,7	71	39,9	46	25,8	178	100		

Berdasarkan tabel 4 diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan baik dengan respon pasien yang sangat puas adalah 32% dan dengan respon puas adalah sebesar 33,1%. Kualitas pelayanan keperawatan kurang dengan respon pasien sangat puas sebesar 2,2% dan dengan respon tidak puas adalah sebanyak 21,3%. artinya Ha diterima berarti ada hubungan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS X Jakarta Barat didapatkan hasil  $P\text{-value} = (P\text{-value} < 0,05)$ .

### Kualitas Pelayanan Keperawatan di IGD RS X di Jakarta Barat

Berdasarkan analisis univariat dari data primer yang telah diambil oleh peneliti, dapat diketahui bahwa dari 178 responden, mayoritas responden (69,7%) atau sebanyak 124 menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan baik. Menurut Azwar (2013) mengenai mutu pelayanan rawat inap dapat dikatakan baik, apabila petugas memberikan rasa tenang kepada pasien, dan memberikan pelayanan yang profesional dan setiap strata pengelola rumah sakit.

Rosita, dkk (2015) menyatakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dimana empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat diharapkan oleh pemakai jasa atau pasien. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian Chunlaka (2010) dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien karna empati dalam memberikan pelayanan dapat membantu kesembuhan pasien.

Tenaga Kesehatan, dalam hal ini perawat saat memberikan pelayanan harus lebih meningkatkan mutu agar sesuai dengan harapan pasien, agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Sebaiknya pihak Rumah Sakit lebih meningkatkan *reliability* dalam pelayanan untuk membantu proses kesembuhan pasien

dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Reliabilitas (*reliability*) Adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. Hasil penelitian ini didukung oleh Tjong (2014) berpendapat kehandalan atau *reliability* pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten. Selain itu Melanie, dkk (2013) berpendapat pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

### Tingkat Kepuasan Pasien di IGD RS X Jakarta Barat

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Imbal, 2004). Menurut Nursalam (2016), mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan (*ekspektasi*) pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2011).

Kepuasan pasien di IGD RS X Jakarta Barat menunjukkan sebagian besar dari responden sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian menunjukkan sebanyak 71 orang (39,9%) menunjukkan puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan di ruang IGD. Tetapi hal ini belum mencapai target SPM Rumah Sakit hal itu karna masih banyak pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan. Kepuasan pasien di IGD belum memenuhi target yang diharapkan. Karena penilaian kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolak ukur terhadap pelayanan di IGD RS X Jakarta Barat. Jadi masih banyak upaya yang harus diberikan oleh pihak rumah sakit untuk dapat memenuhi harapan pasien seperti menyediakan kotak keluhan dan saran di bagian IGD RS X Jakarta Barat dengan harapan pihak Rumah Sakit dapat mengetahui kebutuhan dan

keinginan pasien yang ada di IGD.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di IGD RS X Jakarta Barat**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD RS X Jakarta Barat dengan nilai  $p$  value sebesar 0,000 atau lebih kecil di dibandingkan dengan  $\alpha$  sebesar 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil ini sesuai dengan penelitian Yeni (2015) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai  $p = 0,007$  ( $p > 0,05$ ) Penelitiannya menjelaskan bahwa kenyamanan sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, kenyamanan yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan Miranty (2016) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rantepao Kecamatan Rantepao Kabupaten Toraja Utara dimana terdapat hubungan kuat antara kenyamanan dengan kepuasan pasien.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2014). Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survai dengan instrument yang baku (Indikator Kinerja Rumah Sakit, Kemenkes, 2019).

Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Sebaliknya apabila mutu baik tapi tidak didukung dengan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien kurang. Berdasarkan teori diatas dapat diasumsikan mutu pelayanan berhubungan dalam memberikan kepuasan pasien, dan juga sebaliknya jika mutu pelayanan kurang baik maka pasien juga kurang puas. Penjelasan di atas yang membuktikan bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pasien. Dan berdasarkan hasil yang didapat

peneliti terdapat 124 responden dari 178 responden yang menilai kualitas pelayanan baik dan menilai kepuasan pasien dengan nilai puas pada IGD RS X Jakarta barat. Selain itu, juga terdapat 54 responden dari 178 responden yang menilai kualitas pelayanan kurang dan kepuasan pasien kurang pada IGD RS X Jakarta Barat. Kualitas pelayanan baik dapat dicapai jika *reliability* (keandalan) petugas dalam melayani pasien secara cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tanggap) dalam menangani masalah kesehatan. *Assurance* (jaminan) perilaku petugas memberikan rasa aman. *Empathy* (empati) petugas dalam memberikan pelayanan. *Tangible* (bukti fisik/bukti langsung) ruang rawat inap tertata rapi dan bersih.

Jika mutu pelayanan kurang maka akan mempengaruhi kepuasan pasien. Sesuai dengan teori Irine Diana (2015) yang menyatakan bahwa Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan suatu manfaat tersendiri bagi rumah sakit antara lain sebagai sarana untuk menghadapi kompetisi dimasa yang akan datang, kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik, kepuasan pelanggan merupakan perkembangan perusahaan, pelanggan makin kritis dalam memilih produk, pelanggan puas akan kembali, pelanggan yang puas mudah memberikan referensi.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD RS X Jakarta Barat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, A. (2013). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Chunlaka, poramaphorn. 2010. International Patients Satisfaction Toward Nurses Service Quality At Samitivej Srinakarin Hospital. Available from: [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus\\_Eng\\_Int\\_Com / Poramaphorn .C.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Bus_Eng_Int_Com/Poramaphorn.C.pdf).
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II tahun 2008, *Tentang Standar Pelayanan minimal Rumah Sakit, Jakarta*
- Kotler, P. (2011). *Kepuasan Pelangga*
- Muninjaya AAG. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Jakarta: EGC; 2012*

---

Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika

Sulistiyawati, N., & Seminari, N. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar*. *E Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250437  
Supriyanto dan Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Ulumiyah, N. H. (2018). *Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Improving THE Health Services' Quality By Implementation Of Patient Safety In Public Health Center*. 6(2), 149–155. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>