

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato

Lestari Puspaningrum Kadir¹, Sabirin B. Syukur², Fadli Syamsuddin³
Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Alamat: Jl. Prof. Dr. H. Mansoer Pateda No. Desa, Pentadio Tim., Kec. Telaga Biru,
Kabupaten Gorontalo, Gorontalo 96181; Telepon: (0435) 881136
e-mail korespondensi : lestarikadir@gmail.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is a condition in which patients receive service, attention and health as they expect. The better the service provided, the higher the level of patient satisfaction and vice versa. The purpose of this study was to determine the ability of nurses to provide services promptly, accurately and satisfactorily, responsiveness, service guarantees, and adequate facilities at Tombulilato General Hospital. The research design used in this research is analytic research with a cross sectional study approach. In this study the population was outpatients at Tombulilato Hospital at the time of the study. The results of the five service quality indicators studied were reliability (41 respondents were reliable and 4 respondents were non-reliable), responsiveness (responsive 37 respondents and less responsive 8 respondents), assurance (good 33 respondents and not good 12 respondents), empathy (30 respondents empathy and 15 respondents lack empathy) and physical evidence (good 38 respondents and not good 7 respondents). The results of the study show that the quality of nursing services in terms of indicators of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence are related to patient satisfaction at the Tombulilato Regional General Hospital, so it is very necessary to pay attention in terms of improving service quality.

Keywords: Service Quality, Nursing, Satisfaction

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan keadaan dimana pasien mendapat pelayanan, perhatian dan kesehatan sebagaimana yang mereka harapkan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi dan sebaliknya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat dan memuaskan, daya tanggap, jaminan pelayanan, dan fasilitas yang memadai di RSUD Tombulilato. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan secara *cross sectional study*. Dalam penelitian ini populasi adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Tombulilato pada saat dilakukan penelitian. Hasil lima indikator kualitas pelayanan yang diteliti yaitu reliabilitas (41 responden reliabel dan 4 responden yang non reliabel), daya tanggap (tanggap 37 responden dan kurang tanggap 8 responden), jaminan (baik 33 responden dan kurang baik 12 responden), empati (30 responden empati dan 15 responden kurang empati) dan bukti fisik (baik 38 responden dan kurang baik 7 responden). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato, sehingga sangat perlu diperhatikan dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keperawatan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Kepuasan sebagai akibat timbulnya perasaan seseorang setelah membandingkan antara hasil kinerja dengan keinginannya. Sedangkan tingkat kepuasan merupakan hasil perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dilakukan. Apabila kinerja tidak sesuai harapan, maka hasilnya adalah kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapannya, maka hasilnya puas. Bila kinerja melebihi harapan akan timbul perasaan sangat puas, demikian juga sebaliknya. Kepuasan pasien merupakan keadaan dimana pasien mendapat pelayanan, perhatian dan kesehatan sebagaimana yang mereka harapkan. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi dan sebaliknya. Berbicara mengenai kepuasan pasien maka membicarakan juga kualitas pelayanan perawat (Adisasmito, 2013).

Rendahnya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima pasien akan menimbulkan konflik dalam diri pasien dan keluarganya. Kasus yang sering terjadi sebagai akibat dari kualitas pelayanan pasien adalah tidak lagi kembali menggunakan layanan kesehatan di Rumah Sakit atau beralih ke Puskesmas dan klinik kesehatan lain. Kualitas pelayanan dapat ditinjau dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yakni (1) reliabilitas (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan; (2) daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para perawat membantu semua pasien serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap; (3) Jaminan (*assurance*) artinya perawat memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan; (4) Empati (*Empathy*) dalam hal ini perawat mampu menempatkan dirinya pada pasien dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pasien, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan; dan (5) Bukti fisik (*tangible*) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan perawat yang menyenangkan (Brockopp, 2021).

Indikator Nasional Mutu sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2022 di atas salah satunya menitikberatkan pada Survey Kepuasan Pasien yang menjadi topik utama dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis dan berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi Rumah Sakit tempat penelitian ini dilakukan yaitu di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato di Kabupaten Bone Bolango (Alamsyah, 2012).

Berdasarkan data Bapenas 2022 bahwa target SDGs (*Sustainable Development Goals*) di sektor kesehatan ditargetkan untuk peningkatan layanan kesehatan. Hal ini nampak dari laporan statistik Indonesia bahwa unit sarana kesehatan mengalami peningkatan yakni menjadi 11.874 unit atau naik sebesar 1.27% dari data sebelumnya sebanyak 11.724 unit, sedangkan untuk jumlah tenaga kesehatan Indonesia juga mencapai 39.6%. Data ini menunjukkan bahwa dari 34 provinsi yang terbanyak jumlah tenaga kesehatan adalah DI Yogyakarta (88.4%), Bangka Belitung (81.3%), Jawa Tengah (70.6%), Sumatera Barat (68.3%) dan NTB (54.9 %) sedangkan untuk Gorontalo berada pada peringkat 22 yakni mencapai (26.9%). (Profil

Kesehatan Indonesia, 2021)

Data Badan Pusat Statistik tahun 2021 menunjukkan bahwa jumlah tenaga perawat di Provinsi Gorontalo berjumlah 2.953 dan yang tertinggi jumlah tenaga perawat adalah Kota Gorontalo berjumlah 890, sedangkan Kabupaten Gorontalo berjumlah 693, Kabupaten Bone Bolango berjumlah 403, Kabupaten Pohuwato berjumlah 361, Kabupaten Boalemo berjumlah 341 dan Kabupaten Gorontalo Utara berjumlah 265. Khusus untuk RSUD Tombulilato jumlah perawat yang ada adalah 54 perawat yang masih berada di bawah standar dimana standar kebutuhan untuk RSUD Tombulilato sejumlah 89 perawat.

Data sementara yang diperoleh dari Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato menunjukkan bahwa total kunjungan pasien tahun 2020 (covid-19) berjumlah 2098, tahun 2021 berjumlah 4548 dan di tahun 2020 per bulan oktober berjumlah 3326, dimana rata2 kunjungan rawat jalan dan rawat inap per hari mencapai 35 pasien. Dari Profil RSUD Tombulilato tahun 2021 didapatkan data bahwa RSUD Tombulilato sudah memiliki fasilitas kesehatan yang baik meliputi Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang beroperasi 24 jam, instalasi Rawat Jalan (Poliklinik) yang terdiri (Klinik Penyakit Dalam, Klinik Penyakit Anak, Klinik Kebidanan dan Kandungan, Klinik Bedah, Klinik Gigi dan Konservasi Gigi, Klinik Penyakit Jiwa dan NAPZA, Klinik Mata. Instalasi Rawat Inap, terdiri dari (Rawat Inap Penyakit Dalam, Rawat Inap Anak, Rawat Inap Bedah, Rawat Inap Isolasi dan Isolasi khusus (Covid-19), Rawat Inap Jiwa dan Napza, Rawat Inap Kebidanan dan Kandungan, dan Rawat Inap Kelas 1 dan Kelas 2. Instalasi Farmasi, Ruang Operasi (OK), HCU (*High Care Unit*), Instalasi Laboratorium, Instalasi Radiologi, Instalasi Gizi, Instalasi CSSD (*Central Sterile Supply Department*), Instalasi Laundry, Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit (IPSRS) dan Instalasi Rekam Medik.

Dari segi pelayanan, RSUD Tombulilato memiliki kekurangan dari segi SDM dimana dokter spesialis hanya bekerja paruh waktu dengan jadwal kunjungan seminggu sekali. Dan karena semuanya berasal dari Kota Gorontalo, maka jadwal pelayanannya mengalami keterlambatan. Pasien baru bisa dilayani di atas jam 10.00 WITA. Dari wawancara yang dilakukan dengan pasien diketahui bahwa ada beberapa keluhan pasien terkait dengan kurangnya perhatian dan komunikasi pasien atau keluarga dengan perawat baik di ruangan rawat jalan maupun rawat inap. Dan juga waktu tanggap untuk mengatasi keluhan yang menurut pasien masih dianggap kurang.

Sejalan dengan uraian di atas maka penulis menggunakan beberapa referensi diantaranya adalah yang dilakukan oleh Cyntia (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. Sedangkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Aida (2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di ruangan poli umum Puskesmas Tigo Baleh Bukit Tinggi.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ditemukan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato”

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survey analitik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner dengan pendekatan cross sectional yaitu jenis penelitian yang menentukan pada waktu pengukuran/ observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tombulilato pada bulan November-Desember 2022.

Populasi pada penelitian ini adalah pasien di Rumah Sakit Tombulilato pada saat dilakukan penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* yaitu semua pasien yang terdapat dalam populasi saat dilakukan penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 orang.

Analisis data menggunakan Uji *Chi Square* dengan tingkat kepercayaan adalah 95 ($p \leq 0,05$). Instrumen penelitian menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan.

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-Laki	8	17.8%
Perempuan	37	82.2%
Jumlah	45	100%
Umur	Frekuensi	%
<30 Tahun	21	46.7%
31-50 Tahun	16	35.6%
>50 Tahun	8	17.8%
Jumlah	45	100%
Pendidikan	Frekuensi	%
SD	11	24.4%
SMP	14	31.1%
SMA	18	40.0%
Sarjana	2	4.4%
Jumlah	45	100%
Pekerjaan	Frekuensi	%
Tidak Ada	3	6.7%
MRT	26	57.8%
Petani	5	11.1%
Karyawan/Honorar	4	8.9%
Nelayan	1	2.2%
Wiraswasta	1	2.2%
Pelajar	5	11.1%
Jumlah	45	100%

Berdasarkan Tabel 1 diatas dari 45 responden, jumlah responden pada kategori jenis kelamin mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 37 responden (82,2%) dan laki-laki ada 8 responden (17,8%). Pada kelompok umur mayoritas responden berumur <30 tahun sebanyak 21 responden (46,7%), umur 31-50 tahun ada 16 responden (35,6%) dan umur >50 tahun ada 8 responden (17,8%). Pada kelompok pendidikan mayoritas responden berpendidikan terakhir SMA sebanyak 18 responden (40%), SMP ada 14 responden (31,1%), SD ada 11 responden (24,4%) dan sarjana ada 2 responden (4,4%). Sedangkan pada kelompok pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai MRT sebanyak 26 responden (57,8%), responden petani dan pelajar masing-masing ada 5 responden (11,1%), responden karyawan/honorer ada 4 responden (8,9%), yang tidak bekerja ada 3 responden (6,7%), dan responden nelayan serta wiraswasta masing-masing ada 1 responden (2,2%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Keperawatan indikator Reliabilitas (x_1)

Reliabilitas	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Reliabel	4	8.9%
Reliabel	41	91.1%
Jumlah	45	100

Berdasarkan data pada tabel diatas diketahui bahwa dari 45 responden sebagian besar mengatakan bahwa perawat di RSUD Tombulilato memberikan pelayanan reliabilitas yakni berjumlah 41 orang (91.1%) sedangkan yang menyatakan kualitas pelayanan tidak reliable berjumlah 4 orang (8.9%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Keperawatan indikator Daya Tanggap (x_2)

Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Tanggap	8	17.8%
Tanggap	37	82.2%
Jumlah	45	100

Tabel diatas menunjukkan dari 45 responden sebagian besar mengatakan bahwa kualitas layanan keperawatan di RSUD Tombulilato ditinjau dari daya tanggap tergolong tanggap yakni terdapat 37 orang (82.2%) sedangkan yang menyatakan kurang tanggap berjumlah 8 orang (17.8%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Keperawatan indikator Jaminan (x_3)

Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	12	26.7%
Baik	33	73.3%
Jumlah	45	100

Tabel diatas menunjukkan dari 45 responden sebagian besar mengatakan bahwa kualitas layanan keperawatan di RSUD Tombulilato ditinjau dari jaminan tergolong baik yakni terdapat 33 orang (73.3%) sedangkan yang menyatakan kurang tanggap berjumlah 12 orang (26.7%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Keperawatan indikator Empati (x₄)

Empati	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Empati	15	33.3%
Empati	30	66.7%
Jumlah	45	100

Data pada tabel diatas menunjukkan dari 45 responden sebagian besar mengatakan bahwa kualitas layanan keperawatan di RSUD Tombulilato ditinjau dari empati terdapat 30 orang (66.7%) yang menyatakan perawat memiliki empati yang tinggi sedangkan yang menyatakan perawat kurang empati berjumlah 15 orang (33.3%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan Keperawatan indikator Bukti Fisik (x₅)

Bukti Fisik	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	7	15.6%
Baik	38	84.4%
Jumlah	45	100

Data pada tabel diatas menunjukkan dari 45 responden sebagian besar mengatakan bahwa kualitas layanan keperawatan di RSUD Tombulilato ditinjau dari bukti fisik terdapat 38 orang (84.4%) yang menyatakan bukti fisik baik sedangkan yang menyatakan bukti fisik kurang baik berjumlah 7 orang (15.6%).

Tabel 7. Variabel Kepuasan Pasien di RSUD Tombulilato

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	5	11.1%
Puas	40	89.9%
Jumlah	45	100

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari 45 responden sebagian besar menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Tombulilato yakni berjumlah 40 orang (89.9%) hal ini membuktikan bahwa mereka banyak memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan atau berobat di RSUD Tombulilato. Ada juga 5 orang (11.1%) yang mengatakan tidak puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Tombulilato

Analisis Bivariat

Tabel 8. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Keperawatan Indikator Reliabilitas dengan Kepuasan Pasien di RSUD Tombulilato

Reliabel	Kepuasan				Total	P- Value
	Tidak Puas		Puas			
	n	%	N	%		
Tidak Reliabel	4	100%	0	0%	4	100%
Reliabel	1	2.4%	40	97.6%	41	100%
Total	5	11.1%	40	88.9%	45	100%

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa dari 4 orang (100%) responden yang mengatakan pelayanan keperawatan di RSUD Tombulilato ditinjau dari reliabilitas tidak reliabel semuanya tidak puas. Sedangkan responden yang mengatakan reliabel terdapat 40 orang (97.6%) yang merasa puas. Dari hasil analisa diketahui nilai phi value sebesar 0.000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ sehingga membuktikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator reliabilitas berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato.

Tabel 9. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Keperawatan Indikator Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di RSUD Tombulilato

Daya Tanggap	Kepuasan				Total		P-Value
	Tidak Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Tanggap	4	50%	4	50%	8	100%	0.000
Tanggap	1	2.7%	36	97.3%	37	100%	
Total	5	11.1%	40	88.9%	45	100%	

Berdasarkan data pada tabel di atas diketahui bahwa dari 8 orang responden yang mengatakan pelayanan keperawatan di RSUD Tombulilato tidak tanggap terdapat 4 orang (50%) yang merasa tidak puas, sedangkan dari 37 responden yang mengatakan perawat tanggap dalam memberikan pelayanan terdapat 36 orang (97.3%) yang merasa puas dan masih terdapat 1 orang (2.7%) menyatakan tidak puas karena saat keluarga pasien menghubungi perawat agar mengunjungi pasien ternyata perawat masih melayani pasien lainnya sehingga hal ini yang membuat responden merasa tidak puas. Dari hasil analisa diketahui nilai phi value sebesar 0.000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ sehingga membuktikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator daya tanggap berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato.

Tabel 10. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Keperawatan Indikator Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato

Jaminan	Kepuasan				Total		P-Value
	Tidak Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	4	33.3%	8	66.7%	12	100%	0.000
Baik	1	3%	32	97%	33	100%	
Total	5	11.1%	40	88.9%	45	100%	

Data pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 12 orang responden yang mengatakan jaminan pelayanan keperawatan di RSUD Tombulilato kurang baik terdapat 4 orang (33.3%) yang merasa tidak

puas namun sebagian besar yakni 8 orang (66.7%) merasa puas karena mereka tetap bertanggung jawab terkait informasi yang diberikan walaupun ada beberapa informasi yang kurang akurat disampaikan oleh perawat seperti ruangan yang kosong setelah di cek ternyata masih ada pasien yang lain sehingga pasien yang rencananya akan menempati ruangan tersebut harus mencari ruangan lainnya. Dari 33 responden yang mengatakan jaminan pelayanan keperawatan baik terdapat 32 orang (97%) yang merasa puas dan masih terdapat 1 orang (3%) merasa tidak puas karena sempat bertanya ke perawat terkait kondisi pasien namun perawat tidak langsung menjawabnya sebab masih harus melakukan tindakan keperawatan kepada pasien dan terkait kondisi pasien tidak bisa sembarangan diinformasikan di hadapan banyak orang. Hasil analisa diketahui nilai phi value sebesar 0.004 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ sehingga membuktikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator jaminan berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato.

Tabel 11. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Keperawatan Indikator Empati dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato

Empati	Kepuasan						P- Value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Empati	4	26.7%	11	73.3%	15	100%	0.000
Empati	1	3.3%	29	96.7%	30	100%	
Total	5	11.1%	40	88.9%	45	100%	

Mencermati tabel di atas dapat dijelaskan bahwa dari 15 orang responden yang mengatakan perawat kurang empati dalam memberikan pelayanan keperawatan di RSUD Tombulilato dan merasa puas berjumlah 11 orang (73.3%) dan tidak puas ada 4 orang (26,7%). Dari 30 responden yang mengatakan perawat empati memberikan pelayanan keperawatan terdapat 29 orang (96.7%) yang merasa puas dan masih terdapat 1 orang (3.3%) merasa tidak puas. Hasil analisa diketahui nilai p-value sebesar 0.019 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ sehingga membuktikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator empati berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato.

Tabel 12. Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Keperawatan Indikator Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato

Bukti Fisik	Kepuasan						P-Value
	Tidak Puas		Puas		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	3	42.9%	4	57.1%	7	100%	0.000
Baik	2	5.3%	36	94.7%	38	100%	
Total	5	11.1%	40	88.9%	45	100%	

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 7 orang responden yang mengatakan kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari bukti fisik kurang baik terdapat 4 orang (57.1%) yang merasa puas dan tidak puas ada 3 orang (42,9%). Dari 38 responden yang mengatakan pelayanan keperawatan dalam bentuk bukti fisik sudah baik masih terdapat 2 orang (5.3%) yang merasa tidak puas. Hasil analisa diketahui nilai phi value sebesar 0.004 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$ sehingga membuktikan bahwa kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Keperawatan

Dari 45 responden sebagian besar mengatakan bahwa kualitas layanan keperawatan di RSUD Tombulilato ditinjau dari segi jaminan tergolong baik yakni terdapat 33 orang (66.7%) sedangkan yang menyatakan kurang tanggap berjumlah 12 orang (26.7%). Sedangkan ditinjau dari empati terdapat 30 orang (66.7%) yang menyatakan bahwa perawat sangat empati sedangkan yang menyatakan perawat kurang empati berjumlah 15 orang (33.3%). Sedangkan dari 45 responden sebagian besar mengatakan bahwa kualitas layanan keperawatan di RSUD Tombulilato sudah baik ditinjau dari bukti fisik terdapat 38 orang (84.4%) sedangkan yang menyatakan bukti fisik kurang baik berjumlah 7 orang (15.6%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Bustami (2012) bahwa karakteristik kualitas jasa diantaranya adalah *responsiveness* yaitu keinginan para staf untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Selain itu responden juga merasa bahwa perawat memiliki sikap empati yang baik karena mereka mampu untuk membina hubungan yang baik dengan pasien, memberikan perhatian atas keluhan pasien, dan memahami kebutuhan pasien. Perawat di RSUD Tombulilato selalu bersikap ramah dalam menyapa dan berbicara dengan pasien sehingga hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien ataupun keluarga pasien dalam mengambil keputusan pengobatan, memilih tempat berobat dan tenaga kesehatan di RSUD Tombulilato.

Data lainnya juga menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan baik karena sarana dan prasarana baik ruangan dan kondisi bangunan yang nyaman serta bersih dan sejuk, adanya ruangan periksa, ruangan pengobatan, dan juga tersedia toilet khusus untuk pasien sehingga memudahkan pasien untuk mendapatkan pengobatan, mobil ambulance yang tersedia sangat membantu untuk merujuk pasien ke RSUD Toto Kabila ataupun RSUD Aloe Saboe saat pelayanan di RSUD Tombulilato masih kurang.

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 45 responden sebagian besar menyatakan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak RSUD Tombulilato yakni berjumlah 40 orang (89.9%) hal ini membuktikan bahwa mereka banyak memanfaatkan fasilitas layanan kesehatan atau berobat di RSUD Tombulilato.

Pasien merasa puas karena pasien mendapatkan informasi yang dibutuhkan sejak datang ke rumah sakit, adanya pelayanan yang cepat tanggap dari perawat baik melakukan pemeriksaan sampai pada memberikan layanan sehingga pasien mendapatkan bed dan ruangan, fasilitas fisik yang diberikan oleh pihak RSUD Tombulilato juga sudah baik seperti ruangan, bed, laboratorium sampai ambulance untuk digunakan pasien. Selain itu juga satu-satunya Rumah Sakit yang bisa dijangkau dan fasilitas yang memadai jika dibandingkan tahun-tahun sebelumnya sulit untuk mendapatkan layanan kesehatan selain Puskesmas.

Pendapat ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Pramudya (2020) bahwa kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*), yaitu sebuah anggapan/respon dari kinerja suatu produk untuk memenuhi harapan customer. Jadi adanya kesamaan antara harapan pasien dan kenyataan yang diberikan oleh perawat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Tombulilato.

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RSUD Tombulilato

Berdasarkan hasil penelitian pada table 8 diketahui kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator reliabilitas berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah. Hal ini karena responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan berupa pemberian informasi tentang jalur pelayanan sejak datang ke IGD, memberikan bantuan kepada pasien dan memberikan informasi terkait aktivitas yang perlu dihindari oleh pasien kepada keluarga pasien sehingga kesehatan pasien cepat membaik (Effendi, 2012).

Berdasarkan hasil penelitian dari tabel 9, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator daya tanggap berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato. Hal ini disebabkan karena adanya kepuasan yang dirasakan oleh responden dengan pelayanan perawat seperti memberikan jawaban yang cepat terhadap pertanyaan pasien dan memiliki pengetahuan yang baik tentang profesinya sebagai perawat sehingga dapat memberikan informasi yang akurat kepada pasien atau keluarga pasien (Ferrel, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 10 diketahui hasil analisa ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator jaminan berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato sebab responden merasakan bahwa perawat bertanggung jawab dengan pekerjaan yang dilakukan serta melakukan layanan keperawatan sesuai dengan SOP yang diterapkan di RSUD Tombulilato.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 11, hasil analisa penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator empati berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan perawat untuk selalu bersikap ramah dan sopan dalam menghadapi pasien dan keluarga pasien walaupun ada juga perawat yang sempat dimarahin keluarga pasien namun selalu dihadapi dengan ramah (Griffin, 2013). Responden sangat merasakan bahwa perawat cepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, selalu tersenyum melayani pasien yang membutuhkan pengobatan maupun pelayanan kesehatan, berpenampilan menarik, tidak pernah berkata kasar kepada pasien, teliti dalam memberikan pelayanan kepada pasien, tanggap melayani pasien, selalu ramah dalam melayani pasien, berpenampilan berpakaian bersih dan rapi, santun terhadap pasien dan keluarga yang datang dan menghargai pasien tanpa melihat status sosialnya (Ibrahim, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 12, hasil analisa penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato karena responden merasa puas dengan perkembangan Rumah Sakit saat ini yang lebih baik dari tahun tahun sebelumnya, hal ini dapat dilihat dari ruangan khusus untuk pasien rawat inap, ruang poli dan untuk memudahkan hasil pemeriksaan kesehatan, pihak Rumah Sakit juga telah memfasilitasi dengan ruangan obat serta laboratorium (Kinnear, 2017). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien karena kualitas pelayanan keperawatan yang berkualitas merupakan visi utama RSUD Tombulilato yakni dapat memberikan layanan kesehatan yang dibutuhkan sekaligus diinginkan oleh pasien. Selain itu juga sebagian besar responden merasakan bahwa perawat memberikan kemudahan pelayanan kepada pasien, menyambut pasien yang datang, menjalin komunikasi yang baik dengan pasien maupun keluarga pasien, memberikan perhatian atas masalah yang dihadapi pasien, melayani kebutuhan pasien untuk berobat, menanyakan masalah dan keluhan pasien, menjaga kerahasiaan data pasien, sabar dalam memberikan pelayanan, dan sangat memahami kondisi pasien (Kotler, 2020). Melalui peningkatan layanan keperawatan juga ditunjang oleh ketersediaan Rumah Sakit di wilayah Tombulilato dan sekitarnya sehingga saat masyarakat butuh layanan kesehatan dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat, ruangnya nyaman dan cocok untuk pasien, kebersihan ruangan selalu terjaga, petugas kesehatan menggunakan pakaian dinas yang serasi, biaya kesehatan sesuai dengan fasilitas pelayanan yang diterima pasien, peralatan medis cukup lengkap dan fasilitas ruangan bersih dan dilengkapi dengan AC. Ketersediaan mobil ambulans dengan harga terjangkau bahkan sebagian besarnya gratis juga sangat membantu pasien yang akan dirujuk (Mubarak, 2012).

Merujuk hasil penelitian diatas dan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhandri (2016) yang menyimpulkan bahwa Puskesmas Bonang telah melakukan kelima dimensi kualitas pelayanan

yakni dimensi *tangible* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *emphaty* (empati) (Pohan, 2016).

Dengan melihat kelima indikator di atas, dan dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang kemudian ditinjau dari teori-teori yang dikemukakan para ahli, terlihat jelas bahwa dengan meningkatkan kelima dimensi kualitas pelayanan maka secara langsung akan meningkatkan tingkat kepuasan pasien yang dirawat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan beberapa hal berikut.

1. Kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator reliabilitas berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato yang dibuktikan oleh nilai phi value sebesar 0.000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$.
2. Kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator daya tanggap berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato yang dibuktikan dengan nilai phi value sebesar 0.000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$.
3. Kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator jaminan berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato yang dibuktikan dengan nilai phi value sebesar 0.004 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$.
4. Kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator empati berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato yang dibuktikan dengan nilai phi value sebesar 0.019 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$.
5. Kualitas pelayanan keperawatan ditinjau dari indikator bukti fisik berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato nilai phi value sebesar 0.004 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$.
6. Dari kelima indikator kualitas pelayanan, hasil yang paling menonjol kekurangannya adalah indikator empati sebesar 33,3 % (15 responden merasa perawat kurang empati).

Saran

1. Bagi Pihak Rumah Sakit
Pihak RSUD Tombulilato sebaiknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah fasilitas fisik seperti kelengkapan laboratorium, menambah dokter spesialis dan perawat sehingga kebutuhan layanan kesehatan semakin meningkat.
2. Bagi Pasien
Menyampaikan hal-hal yang kurang baik dari segi pelayanan yang meliputi kondisi fisik, tanggapan perawat, serta jaminan yang diberikan oleh pihak RSUD Tombulilato.

3. Bagi Peneliti

Peneliti selanjutnya dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai pembandingan dengan mengambil objek penelitian yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Adisasmito Wiku. 2013. *Sistem Kesehatan*. Jakarta. Rajawali Pers

Alamsyah D. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta. Nuha Medika

Brockopp DY., Tolsma MT. 2021. *Dasar-Dasar Riset Keperawatan*. Jakarta. EGC

Effendi Usman. 2012. *Asas Manajemen*. Jakarta. Rajawali Pers

Ferrel P. 2015. *Pemasaran Teori dan Praktek Sehari-Hari*. Jakarta. Binarupa Aksara

Griffin Jill. 2013. *Customer Loyalty. Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta. Gelora Aksara Pratama

Ibrahim Darwis. 2014. *Smart Selling Pendekatan Baru untuk Meningkatkan Penjualan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo

Kinnear C.T., Taylor J.R. 2017. *Riset Pemasaran*. Jakarta. Gelora Aksara Pratama

Kotler P., Ang Swee H., Leong SM., Tan CT. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Andi

Mubarak W.B. 2012. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Salemba Medika

Muhandri T., Kadarisman D. 2016. *Sistem Jaminan Mutu Industri Pangan*. Bogor. IPB Press

Pohan Imbalo. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta. EGC