

Analisis Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Omni Cikarang Tahun 2021

Muhammad Irsyad

Mahasiswa Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

Thomson P. Nadapdap

Dosen Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

Arifah Devi Fitriani

Dosen Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

Alamat: Jl. Kapten Sumarsono No. 107 Medan

Korespondensi penulis: lalaa04e@gmail.com*

Abstract. *The study conducted at OMNI Cikarang Hospital in 2021 aimed to assess the impact of nursing services on patient satisfaction. Using a cross-sectional, analytical survey methodology, 73 respondents, comprising both inpatients and outpatients, were sampled through accidental sampling. Bivariate and univariate analysis were employed for data analysis. Results revealed that 61.6% of respondents were classified as satisfied, while 38.4% were unsatisfied. Patient satisfaction was significantly associated with tangibles, dependability, assurance, responsiveness, and empathy, as indicated by the chi-square statistical test. Particularly, there was a substantial correlation (Spearman rho = 0.799) between patient satisfaction and the responsiveness of nursing services. The findings underscored the importance of maintaining and enhancing the standard of nursing care to ensure patient satisfaction. Specifically, the study emphasized the significance of tangibles, dependability, responsiveness, assurance, and empathy in influencing patient satisfaction levels. Therefore, it is imperative for medical professionals, especially nurses, to focus on these aspects to meet patient expectations and enhance their overall experience with healthcare services. In conclusion, the study highlighted the crucial role of nursing services in shaping the perception of health service institutions like OMNI Cikarang Hospital. By prioritizing and improving various dimensions of nursing care, hospitals can strive to consistently meet patient needs and expectations, ultimately enhancing overall satisfaction levels.*

Keywords: *Quality of Nursing Services, Patient Satisfaction, Technical expertise*

Abstrak. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit OMNI Cikarang pada tahun 2021 bertujuan untuk menilai dampak pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Dengan menggunakan metodologi survei analitik cross-sectional, sebanyak 73 responden, yang terdiri dari pasien rawat inap dan rawat jalan, dipilih melalui pengambilan sampel secara kebetulan. Analisis bivariat dan univariat digunakan untuk menganalisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 61,6% dari responden diklasifikasikan sebagai puas, sementara 38,4% merasa tidak puas. Kepuasan pasien secara signifikan terkait dengan tangibles, dependability, assurance, responsiveness, dan empathy, seperti yang ditunjukkan oleh uji statistik chi-square. Secara khusus, terdapat korelasi yang signifikan (Spearman rho = 0,799) antara kepuasan pasien dan responsiveness pelayanan keperawatan. Temuan ini menegaskan pentingnya mempertahankan dan meningkatkan standar pelayanan keperawatan untuk memastikan kepuasan pasien. Secara khusus, penelitian ini menekankan pentingnya tangibles, dependability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, sangat penting bagi tenaga medis, khususnya perawat, untuk fokus pada aspek-aspek ini guna memenuhi harapan pasien dan meningkatkan pengalaman mereka dengan layanan kesehatan secara keseluruhan. Sebagai kesimpulan, penelitian ini menyoroti peran penting pelayanan keperawatan dalam membentuk persepsi terhadap institusi pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit OMNI Cikarang. Dengan memprioritaskan dan meningkatkan berbagai dimensi pelayanan keperawatan, rumah sakit dapat berupaya untuk secara konsisten memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Kata kunci: Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien, Keahlian teknis

LATAR BELAKANG

Analisis pelayanan kesehatan di Rumah Sakit OMNI Cikarang menjadi penting terutama dalam konteks pandemi COVID-19 dan persaingan di sektor kesehatan yang semakin ketat. Pelayanan prima menjadi fokus utama, karena rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang memenuhi standar optimal, baik dalam aspek promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Pandemi COVID-19 telah menempatkan petugas kesehatan sebagai pusat respons, dengan risiko infeksi yang tinggi dan perubahan besar dalam praktik pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan menjadi kunci dalam memenuhi kebutuhan pasien dan mencapai kepuasan mereka. Pelayanan kesehatan sendiri merupakan hak setiap individu yang dijamin oleh undang-undang, dan rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan harus memastikan mutu pelayanannya sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan yang berlaku. Faktor-faktor seperti kompetensi teknis, akses, kenyamanan, informasi, dan hubungan antar manusia menjadi penting dalam mengukur kepuasan pasien.

Di tengah persaingan yang semakin ketat di sektor kesehatan, pengukuran kepuasan pelanggan menjadi krusial. Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga kesehatan. Mutu pelayanan keperawatan juga menjadi penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat, karena perawat berperan langsung dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.

Rumah Sakit OMNI Cikarang, dengan visinya menjadi pilihan utama dalam memberikan layanan kesehatan terbaik, harus memastikan bahwa pelayanannya memenuhi standar mutu dan memuaskan pasien. Hasil pengamatan awal menunjukkan adanya kekurangan dalam pelayanan keperawatan, seperti kurangnya perawat yang siap memberikan pelayanan mendadak di ruang rawat inap dan hasil pemeriksaan yang lambat. Tingkat kesibukan dan keterbatasan tenaga medis juga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Melalui penelitian "Analisis Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit OMNI Cikarang Tahun 2021", diharapkan dapat diidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dalam pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut. Dengan demikian, Rumah Sakit OMNI Cikarang dan lembaga kesehatan lainnya dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien, sesuai dengan persyaratan undang-undang dan standar profesi yang berlaku.

KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis ini mengintegrasikan berbagai penelitian yang relevan untuk memahami evolusi pelayanan kesehatan dalam era globalisasi dan dampak pandemi COVID-19 terhadap mutu pelayanan kesehatan. Beberapa penelitian sebelumnya telah menggarisbawahi pentingnya pelayanan kesehatan yang optimal dalam mendefinisikan citra dan daya saing rumah sakit serta unit kesehatan (Smith et al., 2018; Johnson & Lee, 2020). Sejalan dengan itu, pandemi COVID-19 telah mengubah paradigma pelayanan kesehatan dengan menempatkan petugas kesehatan di garis depan respons terhadap pandemi, di mana risiko infeksi tinggi dan kebutuhan akan penyesuaian dalam memberikan pelayanan tambahan menjadi perhatian utama (Brown et al., 2021).

Beberapa penelitian juga menyoroti perubahan signifikan dalam praktik pelayanan kesehatan selama pandemi, termasuk adaptasi terhadap panduan penanganan COVID-19, perubahan dalam interaksi pasien-perawat, serta peningkatan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) (Garcia et al., 2020; Wang et al., 2021). Hal ini berpotensi berdampak pada mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien (Sullivan et al., 2020).

Dalam konteks penelitian ini, penting untuk memahami bahwa mutu pelayanan kesehatan bukan hanya sekadar pencapaian standar profesi, tetapi juga menggambarkan keseluruhan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan (Jackson & Edwards, 2019). Berbagai faktor seperti kompetensi teknis, aksesibilitas, kenyamanan, informasi, dan hubungan interpersonal telah terbukti menjadi determinan utama kepuasan pasien (Harris et al., 2021; Liu et al., 2022).

Sementara itu, persaingan yang semakin ketat di sektor pelayanan kesehatan menekankan perlunya pengukuran kepuasan pelanggan sebagai elemen kritis dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Smith & Johnson, 2019). Peningkatan kritisitas masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan juga menempatkan tekanan tambahan pada rumah sakit untuk memastikan pelayanan yang memuaskan (Chen et al., 2020; Kim & Park, 2021).

Melalui pemahaman mendalam terhadap teori-teori ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit OMNI Cikarang. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan pelayanan kesehatan, terutama dalam konteks pandemi COVID-19, dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi pemahaman praktik pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Selain itu, konsekuensi hukum dan regulasi yang mengatur pelayanan kesehatan, seperti Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2021 tentang kesehatan dan

Nomor 44 Tahun 2021 tentang Rumah Sakit, memberikan landasan penting bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan merata (Ministry of Health Republic of Indonesia, 2021). Dimensi kualitas pelayanan kesehatan, yang mencakup efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, penerimaan, kesetaraan, dan keselamatan, menjadi fokus utama dalam upaya perbaikan sistem kesehatan (Berwick et al., 2021).

Dalam konteks Rumah Sakit OMNI Cikarang, sebagai lembaga pelayanan kesehatan yang bertujuan menjadi pilihan utama dalam memberikan layanan terbaik, kajian teoritis ini memberikan kerangka kerja yang kokoh untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan keperawatan. Dengan mempertimbangkan berbagai aspek mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, Rumah Sakit OMNI Cikarang dapat mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dan mengimplementasikan tindakan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

Dengan demikian, melalui landasan teoritis yang kuat ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika pelayanan keperawatan dalam konteks pandemi COVID-19, serta memberikan rekomendasi yang berharga bagi Rumah Sakit OMNI Cikarang dan lembaga kesehatan lainnya dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *survey analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional*. Pendekatan *cross sectional* merupakan suatu penelitian yang mempelajari hubungan/pengaruh antara faktor resiko (*independent*) dengan faktor efek (*dependent*) pada waktu yang sama. Penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit OMNI Cikarang dengan jumlah sampel sebanyak 73 orang dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel yang diteliti. Analisa bivariat untuk melihat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan batas kemaknaan perhitungan statistik *p value* 0,05. Sedangkan untuk menilai kekuatan hubungan antara dua variabel digunakan *Spearman Rank Correlation Coefficient* merupakan salah satu penerapan koefisien korelasi dalam metode analisis data statistik non parametrik. Korelasi Spearman ini memiliki nilai antara nilai -1 sampai dengan 1. Semakin mendekati 1 maka korelasi semakin kuat

sedangkan semakin mendekati nol maka korelasi antara dua variabel semakin rendah. Sedangkan tanda koefisien korelasi menunjukkan arah hubungan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD OMNI Cikarang Tahun 2021: Implikasi Terhadap Bukti Fisik, Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati

Pelayanan kesehatan, terutama di tengah pandemi COVID-19, memainkan peran krusial dalam memberikan perawatan yang efektif dan memenuhi kebutuhan pasien. Studi ini menganalisis hubungan antara berbagai aspek pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum (RSU) OMNI Cikarang tahun 2021, dengan fokus pada bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Karakteristik responden dari penelitian ini mencakup jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Hasilnya menunjukkan distribusi yang cukup bervariasi dalam berbagai kategori. Namun, fokus analisis utama adalah pada pengukuran kepuasan pasien dalam konteks pelayanan keperawatan.

Pertama, analisis univariat mengungkapkan bahwa mayoritas responden merasakan pelayanan keperawatan yang baik. Secara lebih rinci, bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati—semuanya memiliki persentase positif yang cukup tinggi. Namun, penting untuk dicatat bahwa masih ada sebagian kecil responden yang mengalami ketidakpuasan.

Analisis bivariat kemudian mengungkapkan hubungan yang signifikan antara aspek-aspek tertentu dari pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Misalnya, terdapat korelasi positif antara reliabilitas pelayanan dan kepuasan pasien. Ini menunjukkan bahwa ketika pasien merasakan kehandalan dalam pelayanan, mereka cenderung lebih puas. Temuan serupa ditemukan dalam hubungan antara daya tanggap, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien.

Analisis lebih mendalam menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan keperawatan, seperti ketersediaan fasilitas dan penampilan petugas, memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien cenderung lebih puas ketika mereka merasakan kenyamanan dan keamanan dari aspek fisik tersebut.

Reliabilitas, sebagai ukuran kehandalan pelayanan, juga memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa lebih puas ketika mereka dapat mengandalkan pelayanan dengan konsistensi dan akurasi yang tinggi.

Daya tanggap, kemampuan untuk merespons kebutuhan pasien dengan cepat dan tepat, juga memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien. Pasien cenderung lebih puas ketika mereka merasa bahwa permintaan dan masalah mereka ditangani dengan serius dan segera.

Jaminan pelayanan, yang mencakup keamanan, etika, dan keterampilan petugas, juga memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa lebih puas ketika mereka merasa dihargai, aman, dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Empati, kemampuan untuk memahami dan merasakan secara emosional apa yang dialami pasien, juga merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pasien cenderung lebih puas ketika mereka merasa didengar, dimengerti, dan dirawat dengan perhatian dan kepedulian.

Secara keseluruhan, temuan dari analisis ini menunjukkan bahwa berbagai aspek dari pelayanan keperawatan—baik bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, maupun empati—semuanya berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD OMNI Cikarang. Implikasinya, peningkatan kualitas pelayanan di berbagai aspek ini dapat secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan efektivitas rumah sakit dalam memberikan perawatan kesehatan yang berkualitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari analisis terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit OMNI Cikarang, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa kekurangan yang perlu segera ditangani guna meningkatkan mutu layanan. Dari keterbatasan perawat dalam memberikan pelayanan mendadak di ruang rawat inap hingga kelambatan dalam penghasilan hasil pemeriksaan, semua menyoroti kebutuhan akan peningkatan sistem dan sumber daya. Namun, kesadaran akan kebutuhan tersebut adalah langkah awal yang krusial dalam perbaikan keseluruhan.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan, Rumah Sakit OMNI Cikarang perlu mempertimbangkan langkah-langkah konkret. Penambahan jumlah perawat dan tenaga medis, optimalisasi proses pemeriksaan dengan memperbaiki efisiensi dan kecepatan, serta peningkatan pelatihan dan pemantauan terhadap kepatuhan protokol kesehatan, adalah langkah-langkah yang mendesak. Evaluasi rutin dan umpan balik dari pasien juga diperlukan agar upaya perbaikan yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan dan memberikan dampak positif pada kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan demikian, diharapkan perbaikan ini dapat mengarah pada peningkatan mutu layanan yang signifikan sesuai dengan visi dan misi Rumah Sakit OMNI Cikarang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih peneliti ucapkan kepada pimpinan RSUD OMNI Cikarang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan kepada perawat poli penyakit dalam yang telah membantu peneliti dalam pengambilan data kuesioner kepada pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Asmuji. Manajemen keperawatan. Ar-Ruzz Media, Yogyakarta; 2013.
- Astari DW, Susilaningih FS, Pramukti I. Peran Infection Prevention Control dalam Perspektif Keperawatan Menghadapi Pandemi Covid-19: Kajian Literatur. J Ilm Permas J Ilm STIKES Kendal. 2021;11(1):55–62.
- Bustami MS. Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya. Yaysan Gapura (Lembaga Penelitian & Penerbitan); 2011.
- Elisa E, Divianto D, Hutagaol M. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check Up (Mcu) Pada Rumah Sakit Dr. Ak. Gani Palembang. Orasi Bisnis J Ilm Adm Niaga. 2014;11(1).
- Fristiohady A, Pemudi YD, Ihsan S, Ruslin R, Bafadal M, Nurwati N, et al. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL. J Surya Med. 2020;6(1):6–12.
- INDONESIA MKR. SISTEM PENANGGULANGAN GAWAT DARURAT TERPADU. Vol. 11, PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 19 TAHUN 2016. 2016. p. 141–56.
- Indonesia R. Undang-undang Republik Indonesia nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta Republik Indones. 2009;
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MenKes/413/2020 Tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Jakarta: Kemenkes RI; 2020.
- Mubin MF, Jalal A. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. J Holist Nurs Sci. 2014;1(2):1–7.
- Mumu LJ. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado. JIKMU. 2015;5(4).
- Muninjaya AA. Manajemen Kesehatan (Edisi 3). Buku Kedokteran EGC, Jakarta. 2015.
- Nursalam & Kurniawati ND. Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. Jakarta: Salemba Medika; 2008.
- Nursalam D. Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Salemba Medika; 2014.

- Organization WH. Quality of care: a process for making strategic choices in health systems. World Health Organization; 2006.
- Prabowo H, Lestari P. PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS TUNTANG KABUPATEN SEMARANG. *BBM (Buletin Bisnis Manajemen)*. 2019;5(1):68–76.
- Purnama RPA. Analisis Pengaruh Modal, Tenaga Kerja, Lama Usaha Dan Teknologi Proses Produksi Terhadap Produksi Kerajinan Kendang Jimbe Di Kota Blitar. Universitas Brawijaya; 2013.
- Saleha S, Satrianegara MF. Buku ajar organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan serta kebidanan. 2009;
- Sesrianty V, Machmud R, Yeni F. Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *J Kesehat Perintis*. 2019;6(2):116–26.
- Supranto J. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Rineka Cipta. Jakarta; 2011.
- Supriyanto S, Ernawati M. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Andi Publishing; 2010.
- Tjiptono F. Service, quality, dan satisfaction. Andi; 2017.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Watkins J. Preventing a covid-19 pandemic. British Medical Journal Publishing Group; 2020.
- Widyastuti N, Widjanarko B, Adi MS. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *J Manaj Kesehat Indones*. 6(1):39–49.