

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUD EMBUNG FATIMAH KOTA BATAM

Fasida Dharma Yudastoro*

Insitut Kesehatan Mitra Bunda, Indonesia

Fasidadharma@yahoo.co.id

Mawardi Badar

Insitut Kesehatan Mitra Bunda, Indonesia

mawardibadar@gmail.com

Ditte Ayu Suntara

Insitut Kesehatan Mitra Bunda, Indonesia

gamma.sundewa@yahoo.co.id

Keywords

Patient satisfaction level, nursing services, Five Dimensions, Quality of nursing services, service quality.

Abstract

Satisfaction can be defined as a feeling of satisfaction, joy and relief because someone consumes a product or service to obtain the services of a service. The sample in this study of 90 patients with inclusion criteria were respondents willing to sign a letter of approval to the respondents, patients in the general area of Regional General Hospital Embung Fatimah Batam, patients aged ≥ 20 years, patient bias read and write, and do not experience impaired cognitive function in critical condition. This study includes the type of analytical observational research with cross sectional design. In this cross-sectional approach in which the variables - variables that include the risk factors and variables - variables that include the effects of factors were observed simultaneously in the same time. The results of this study showed that of 90 patients, on the basis of five dimensions to measure the level of patient satisfaction that the results obtained from the dimensions of Being Real (Tangibles) most are generally satisfied (78%), of dimension reliability (Reliability) most are generally satisfied (67 %), of dimension Responsiveness (Responsiveness) most are generally satisfied (62%), Dimensions of Security Assurance Services (Assurance) most are generally satisfied (54%), of dimension Share Pain (Emphaty) most are generally satisfied (64%) the quality of nursing services at the Regional General Hospital Embung Fatimah Batam City. The results of this study is expected to be used as one source of information about problems, needs and desires of the patient's satisfaction and service as one of the proposed alternative solutions in an effort to improve patient satisfaction in the future.

Kata Kunci

Tingkat kepuasan pasien, pelayanan keperawatan, Lima Dimensi, Mutu pelayanan keperawatan, kualitas pelayanan.

Abstrak

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam. Penelitian ini termasuk jenis penelitian *observational analitik* dengan rancangan *cross sectional*. Pada pendekatan *cross sectional* ini dimana variabel - variabel yang termasuk faktor resiko dan variabel - variabel yang termasuk faktor efek diobservasi sekaligus dalam waktu yang sama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 90 orang pasien, berdasarkan dari lima dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil yaitu dari Dimensi Wujud Nyata (*Tangibles*) sebagian besar menyatakan puas (78%), dari Dimensi Keandalan (*Reliability*) sebagian besar menyatakan puas (67%), dari Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) sebagian besar menyatakan puas (62%), dari Dimensi Jaminan Keamanan Pelayanan (*Assurance*) sebagian besar menyatakan puas (54%), dari Dimensi Berbagi Rasa (*Emphaty*) sebagian besar menyatakan puas (64%) terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sumber informasi mengenai permasalahan, kebutuhan serta keinginan pasien terhadap kepuasan pelayanan dan sebagai salah satu usulan alternatif pemecahan masalah dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien di masa yang akan datang.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialisik dan subspesialisik, dengan misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien (Wahdi, 2010).

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan di rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan

pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan nya akan mutu pelayanan yang di berikan (Heriandi, 2006).

Menurut Tjiptono, (1997) kepuasan pasien ditentukan oleh beberapa faktor yakni Kinerja (*Performance*), features, keandalan (*Reability*), kesesuaian dengan Spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), *service ability*, kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), dan estetika.

Menurut Supranto (2006) terdapat lima dimensi mutu yang digunakan pasien dalam menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan di unit pelayanan kesehatan yakni dimensi wujud nyata (*Tangibles*), Dimensi kehandalan (*Reliability*), Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), Dimensi jaminan keamanan pelayanan (*Assurance*) Dimensi berbagi rasa (*Emphaty*).

Ada beberapa pakar pemasaran, seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) telah melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang menentukan kualitas pelayanan. Kesepuluh faktor tersebut adalah *tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding/ knowing the customer dan access* (bukti fisik, keandalan, responsive, komonikasi, *kredibilitas*, jaminan, kompeten, kepemilikan, pemahaman konsumen, dan akses) (Wahdi, 2010), namun dalam penelitian ini peneliti hanya akan melakukan penelitian pada lima faktor yakni dimensi bukti nyata (*Tangibles*), Dimensi kehandalan (*Reliability*), Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), Dimensi jaminan keamanan pelayanan (*Assurance*) Dimensi berbagi rasa (*Emphaty*).

Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah lebih banyak menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan perawat, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam lagi tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian observational analitik dengan rancangan cross sectional. Pada pendekatan cross sectional. pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan secara *Non Probabilty Sampling* yaitu dengan teknik "*Purposive Sampling*"

HASIL DAN DISKUSI

Penelitian dengan judul faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam.

Berdasarkan dari lima dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan pasien didapatkan hasil yaitu dari Dimensi Wujud Nyata (*Tangibles*) 70 orang pasien (78%) menyatakan puas sedangkan hanya 20 orang pasien (22%) mengatakan tidak puas

terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam, berdasarkan Dimensi Keandalan (*Reliability*) 60 orang pasien (67%) menyatakan puas dan 30 orang pasien (33%) mengatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam, berdasarkan Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) 56 orang pasien (62%) menyatakan puas dan 34 orang pasien (38%) mengatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam, berdasarkan Dimensi Jaminan Keamanan Pelayanan (*Assurance*) 49 orang pasien (54%) menyatakan puas dan 41 orang pasien (46%) mengatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam, berdasarkan Dimensi Berbagi Rasa (*Emphaty*) 58 orang pasien (64%) menyatakan puas dan 32 orang pasien (36%) mengatakan tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Kota Batam.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat perbedaan proporsi antara Dimensi Wujud Nyata (*Tangibles*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan Keamanan Pelayanan (*Assurance*), Dimensi Berbagi Rasa (*Emphaty*), hal ini terlihat dari nilai p yaitu 0,016 ($p > 0,05$) dan nilai $Q = 12,233$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada perbedaan rasa puas terhadap Dimensi Wujud Nyata (*Tangibles*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan Keamanan Pelayanan (*Assurance*), Dimensi Berbagi Rasa (*Emphaty*).

Kemampuan perawat ini dapat dirasakan pasien sejak kontak pertama kali. Pada dasarnya setiap pasien menginginkan ditangani oleh perawat yang mempunyai kemampuan dan keterampilan yang profesional. Sebagian besar tindakan keperawatan mempunyai risiko, tetapi dengan kemampuan dan keterampilan perawat, risiko tersebut dapat ditekan seminimal mungkin. Perawat harus dapat menjelaskan semua prosedur medik itu sejelas-jelasnya baik mengenai risiko dan efek samping yang mungkin terjadi. Tindakan ini membuat pasien merasa aman, tenang dan percaya terhadap kemampuan perawat dalam melaksanakan semua tindakan keperawatan yang diberikan kepadanya.

KESIMPULAN

Adanya perbedaan rasa puas terhadap Dimensi Wujud Nyata (*Tangibles*), Dimensi Keandalan (*Reliability*), Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan Keamanan Pelayanan (*Assurance*), Dimensi Berbagi Rasa (*Emphaty*).

DAFTAR PUSTAKA

- Achiryani. (2007) Asuhan Keperawatan Bermutu. di unduh pada tanggal 1 maret 2011 dari <http://www.persi.co.id>
- Aditama, T. (2004) Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Alimul, (2007) Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data, Jakarta : Salemba Medika
- Arikunto, S. (2005). Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Ke IV, Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Azwar, A. (1996). Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Depkes RI. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit; Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Handayani I. (2010). Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Kelas Iii Rsud Sleman, Karya Tulis Ilmiah, Yogyakarta : PSIK FKIK Universitas Muhammadiyah.
- Hidayat, A. (2007) Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah. Jakarta : Salemba Medika.
- Jacobalis, S. (1989).Menjaga Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit (*Quality Assurance*), Jakarta: Persi.
- Kotler, P. (2003) Manajemen Pemasaran. Jakarta : Prenhallindo.
- Millennium Development Goals, di unduh pada tanggal 11 April 2011 dari <http://depkes.go.id>
- Nasution, M.N. (2005). Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*), edisi 2, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Notoatmojo, S. (2005), Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta : Rineka Cipta.
- _____. (2002). Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2007) Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Edisi Revisi. Jakarta: Salemba Medika..
- _____. (2002) Pendekatan Praktis Metodologi Riset keperawatan, Jakarta: Info Media.
- Parasuraman, A, Zeithalm, VA, and Berry, L.L. (1985). *A Conseptual Model Of Service Quality and Its Implication for Future Researc*. Journal Of Marketing.
- Perry dan Potter, (2003) Fundamental Perawatan, Edisi IV, Jakarta : EGC.
- Pohan, I. (2007) Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan Jakarta :. EGC.
- Supranto, J. (2006) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Surya Utama. (2003) Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. Di unduh dari [http : //www.usu.digital.library](http://www.usu.digital.library).
- Suryawati. dkk. (2008) Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Volume 09 Nomor 4, Desember di unduh dari ([http : //www.usu.digital.library](http://www.usu.digital.library))
- Tjiptono, F. (1997). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset.
- UU Kesehatan No.36 (2009). Di unduh pada tanggal 1 maret 2011 dari [www.depdagri.go.id/media/documents/2009/10/13/UU No.36-2009.doc](http://www.depdagri.go.id/media/documents/2009/10/13/UU%20No.36-2009.doc).
- Wahdi N. (2010), Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien, Tesis, Semarang : program studi

magister manajemen Program pasca sarjana Universitas Diponegoro Semarang.

Wardhani L. (2004) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Inap RSUD Datu Sanggul Rantau, Skripsi, Surabaya : PSIK Universitas Airlangga.

Wijono, D. (1999) Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya : Airlangga University Press.