

## Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang

Andra Novitasari<sup>1</sup>, Muhammad Hidayat<sup>1</sup>, Anada Kaporina<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan dan sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Peneliti ingin meneliti tentang kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan.

**Metode :** Penelitian survei deskriptif yang dianalisis secara univariat terhadap dimensi pelayanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berdasarkan usia, pendidikan, dan pekerjaan. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *total sampling*.

**Hasil :** Hasil analisis dari 70 sampel didapatkan sebagian besar responden merasa puas (77,1%) terhadap keseluruhan dimensi pelayanan. Data *tangible* menunjukkan sebagian besar responden yang merasa puas berusia 15-55 tahun (74,4%), memiliki tingkat pendidikan lanjutan (66,7%), dan memiliki pekerjaan (82,1%). Data *reliability* menunjukkan sebagian besar responden yang merasa puas berusia 15-55 tahun (64,3%), memiliki tingkat pendidikan lanjutan (60,7%), dan memiliki pekerjaan (75,0%). Data *responsiveness* menunjukkan sebagian besar responden yang merasa puas berusia 15-55 tahun (77,8%), memiliki tingkat pendidikan lanjutan (61,1%), dan memiliki pekerjaan (88,9%). Data *assurance* menunjukkan sebagian besar responden yang merasa puas berusia 15-55 tahun (80,8%), memiliki tingkat pendidikan lanjutan (57,7%), dan memiliki pekerjaan (84,6%). Data *emphaty* menunjukkan sebagian besar responden yang merasa puas berusia 15-55 tahun (80,4%), memiliki tingkat pendidikan lanjutan (56,9%), dan memiliki pekerjaan (84,3%).

**Simpulan :** Sebagian besar responden merasa puas terhadap keseluruhan dimensi pelayanan di instalasi rawat inap.

**Kata kunci :** kepuasan pasien, pelayanan, rawat inap

## *Inpatient Satisfaction of Nursing Services in RSUP Dr. Kariadi Semarang*

### ABSTRACT

**Background:** Qualified health care is a health service that can satisfy any users of the services and in accordance with the code of ethics and service standards have been set. Inpatient ward is the center of the most common interactions between nurses and patients. Customer satisfaction measurement is an important element in providing better services, more efficient and more effective. Researchers wanted to examine the patient satisfaction to nursing services.

**Methods:** The study was a descriptive survey analyzed by univariate about service dimension : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *emphaty* based on age, education, and employment. Sampling used total sampling technique.

**Results:** The analysis of 70 samples were obtained the majority of respondents were satisfied (77.1%) to the overall dimensions of service. Data *tangible* showed most respondents were satisfied aged 15-55 years (74.4%), have a level of secondary education (66.7%), and having a job (82.1%). Data *reliability* showed most respondents were satisfied aged 15-55 years (64.3%), have a level of secondary education (60.7%), and having a job (75.0%). Data *responsiveness* showed most respondents were satisfied aged 15-55 years (77.8%), have a level of secondary education (61.1%), and having a job (88.9%). Data *assurance* showed most respondents were satisfied aged 15-55 years (80.8%), have a level of secondary education (57.7%), and having a job (84.6%). Data *emphaty* showed most respondents were satisfied aged 15-55 years (80.4%), have a level of secondary education (56.9%), and having a job (84.3%).

**Conclusions:** The majority of respondents are satisfied in overall dimensions of inpatient ward service.

**Keywords:** patient satisfaction, care, inpatient ward

**Korespondensi:** Andra Novitasari, Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang, Jl. Wonodri No. 2A. Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, telepon/faks (024) 8415764. Email : [andrascorner@yahoo.com](mailto:andrascorner@yahoo.com)

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar A, 2007). Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang dilakukan RSUP Dr. Kariadi Semarang perlu mendapatkan perhatian, khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien, karena unit ini paling banyak memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang lainnya (Nursalam, 2002). Penelitian Purwatiningsih (2012), pada bulan Januari 2012 instalasi rawat inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin mendapatkan nominasi ruang rawat inap dengan penilaian paling buruk dalam aspek dimensi pelayanan di RSUP Dr. Kariadi Semarang.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk: tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan (Tjiptono, 2005; Tjiptono, 2007).

## **METODE**

Penelitian ini merupakan *survei deskriptif*. Populasi adalah seluruh pasien yang dirawat di instalasi rawat inap Ruang B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. Sampel penelitian ini adalah mencakup pasien yang dirawat yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi atau total sampling sejumlah 70 pasien yang dirawat pada Desember 2012. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel terikat yaitu kepuasan pasien terhadap pelayanan. Analisis data secara univariat dianalisis secara deskriptif menggunakan tabel distribusi frekuensi yang

disajikan dalam bentuk tabel dan diuraikan dalam persentase dan narasi untuk memberikan gambaran umum,

## HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	N	%
Usia		
- Bukan pra usila (15-55 tahun)	55	78,6
- Pra usila-usila ( $\geq 56$ tahun)	15	21,4
Pendidikan		
- Wajib (sampai dengan tamat SMP)	30	42,9
- Lanjutan (tamam SMA ke atas)	40	57,1
Pekerjaan		
- Bekerja	59	84,2
- Tidak bekerja	11	15,8

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 15-55 tahun (78,6%), memiliki tingkat pendidikan paling rendah SMA (57,1%), dan bekerja (84,2%).

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien

Aspek	Tangible				Reliable				Responsiveness				Assurance				Empathy			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Usia																				
15-55 th	29	74,4	26	83,9	18	64,3	37	88,1	28	77,8	27	79,4	42	80,8	13	72,2	41	80,4	14	73,7
$\geq 56$ th	10	25,6	5	16,1	10	35,7	5	11,9	8	22,2	7	20,6	10	19,2	5	27,8	10	19,6	5	26,3
Pendidikan																				
Dasar	13	33,3	17	54,8	11	39,3	19	45,2	14	38,9	16	47,1	30	57,7	10	55,6	22	43,1	8	42,1
Lanjut	26	66,7	14	45,2	17	60,7	23	54,8	22	61,1	18	52,9	22	42,3	8	44,4	29	56,9	11	57,9
Pekerjaan																				
Bekerja	32	82,1	27	87,1	21	75,0	38	90,5	32	88,9	27	79,4	44	84,6	15	83,3	43	84,3	16	84,2
Tidak Bekerja	7	17,9	4	12,9	7	25,0	4	9,5	4	11,1	7	10,6	8	15,4	3	16,7	8	15,7	3	15,8

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *tangible* berdasarkan usia diperoleh bahwa sebagian besar kepuasan dirasakan oleh responden yang berusia 15-55 tahun (74,4%). Hal yang sama diperoleh dari ketidakpuasan, sebagian besar juga dirasakan oleh responden yang berusia 15-55 tahun (83,9%). Kepuasan pada responden yang berusia  $\geq 56$  tahun lebih besar (25,6%) dibandingkan dengan respon ketidakpuasan (16,1%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *reliable* berdasarkan usia diperoleh bahwa sebagian besar kepuasan dirasakan oleh responden yang berusia 15-55 tahun (64,3%). Hal yang sama diperoleh dari ketidakpuasan, sebagian besar juga dirasakan oleh responden yang berusia 15-55 tahun (88,1%). Kepuasan pada responden yang berusia  $\geq 56$  tahun lebih besar (35,7%) dibandingkan dengan respon ketidakpuasan (11,9%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *responsiveness* berdasarkan usia diperoleh bahwa sebagian besar kepuasan dirasakan oleh responden yang berusia 15-55 tahun (77,8%). Hal yang sama diperoleh dari ketidakpuasan, sebagian besar juga dirasakan oleh responden yang berusia 15-55 tahun (79,4%). Kepuasan pada responden yang berusia  $\geq 56$  tahun lebih besar (22,2%) dibandingkan dengan respon ketidakpuasan (20,6%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *assurance* berdasarkan usia diperoleh bahwa sebagian besar kepuasan dirasakan oleh responden yang berusia 15-55 tahun (80,8%). Hal yang sama diperoleh dari ketidakpuasan, sebagian besar juga dirasakan oleh responden yang berusia 15-55 tahun (72,2%). Kepuasan pada responden yang berusia  $\geq 56$  tahun lebih kecil (19,2%) dibandingkan dengan respon ketidakpuasan (27,8%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *empathy* berdasarkan usia diperoleh bahwa sebagian besar kepuasan dirasakan oleh responden yang berusia 15-55 tahun (80,4%). Hal yang sama diperoleh dari ketidakpuasan, sebagian besar juga dirasakan oleh responden yang berusia 15-55 tahun (73,7%). Kepuasan pada responden yang berusia  $\geq 56$  tahun lebih kecil (19,6%) dibandingkan dengan respon ketidakpuasan (26,3%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh bahwa sebagian besar dirasakan oleh responden dengan tingkat pendidikan lanjut, baik pada aspek *tangible* (66,7%), *reliable* (60,7%), *responsiveness* (61,1%), *emphaty* (56,9%). Pada aspek *assurance*, kepuasan dirasakan oleh sebagian besar responden yang memiliki tingkat pendidikan maksimal SMP (57,7%)

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada aspek tangible berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil sebagian besar kepuasan dirasakan oleh responden yang bekerja (82,1%). Hal yang sama diperoleh dari ketidakpuasan, sebagian besar juga dirasakan oleh responden yang bekerja (87,1%). Kepuasan pada responden yang tidak bekerja lebih besar (17,9%) dibandingkan dengan respon ketidakpuasan (12,9%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada aspek reliable berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil sebagian besar kepuasan dirasakan oleh responden yang bekerja (75,0%). Hal yang sama diperoleh dari ketidakpuasan, sebagian besar juga dirasakan oleh responden yang bekerja (90,5%). Kepuasan pada responden yang tidak bekerja lebih besar (25,0%) dibandingkan dengan respon ketidakpuasan (9,5%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada aspek responsiveness berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil sebagian besar kepuasan dirasakan oleh responden yang bekerja (88,9%). Hal yang sama diperoleh dari ketidakpuasan, sebagian besar juga dirasakan oleh responden yang bekerja (79,4%). Kepuasan pada responden yang tidak bekerja lebih besar (11,1%) dibandingkan dengan respon ketidakpuasan (10,6%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada aspek assurance berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil sebagian besar kepuasan dirasakan oleh responden yang bekerja (84,6%). Hal yang sama diperoleh dari ketidakpuasan, sebagian besar juga dirasakan oleh responden yang bekerja (83,3%). Kepuasan pada responden yang tidak bekerja lebih kecil (15,4%) dibandingkan dengan respon ketidakpuasan (16,7%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien pada aspek empathy berdasarkan pekerjaan diperoleh hasil sebagian besar kepuasan dirasakan oleh responden yang bekerja (84,3%). Hal yang sama diperoleh dari ketidakpuasan, sebagian besar juga dirasakan oleh responden yang bekerja (84,2%). Kepuasan pada responden yang tidak bekerja lebih kecil (15,7%) dibandingkan dengan respon ketidakpuasan (15,8%).

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap keseluruhan dimensi pelayanan diperoleh bahwa dari 70 responden, yang memiliki proporsi puas lebih besar (77,1%) daripada yang tidak puas (22,9%). Hasil tersebut sebanding dengan salah satu tabel rekapitulasi pelanggan terhadap pelayanan kesehatan yaitu pada bulan Maret 2012, yang rata-rata hasilnya memuaskan.

Hasil kepuasan pasien terhadap aspek pelayanan berdasarkan usia sesuai dengan teori menurut Notoatmojo (2003) bahwa usia berpengaruh untuk belajar menyesuaikan diri dan seiring bertambahnya usia maka semakin banyak pengalaman yang didapat dari lingkungan. Sehingga banyak yang merasa puas pada responden yang berusia  $\geq 56$  tahun karena mungkin lebih bisa menerima keadaan.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap aspek pelayanan berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh bahwa sebagian besar responden berpendidikan minimal SMA. Hasil tersebut mungkin disebabkan oleh perbedaan pengetahuan yang dimiliki. Notoatmodjo (2003) mengatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam pemberian pelayanan kesehatan. Sehingga banyak yang merasa puas pada pasien dengan pendidikan lanjutan karena mungkin lebih mudah mencerna informasi yang diterima.

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien aspek pelayanan berdasarkan pekerjaan diperoleh ada kecenderungan pasien yang tidak bekerja lebih puas terhadap dimensi pelayanan kenyataan (*tangible*) yang diberikan dibandingkan pada pasien yang bekerja. Menurut Notoatmodjo (2003) bahwa pekerjaan berhubungan dengan aktivitas yang merupakan sumber pendapatan. Pekerjaan dapat menggambarkan tingkat kehidupan dan keadaan sosial ekonomi seseorang karena dapat mempengaruhi sebagian aspek kehidupan seseorang termasuk dalam tuntutan pemeliharaan kesehatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar, A. 2007. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta:Pustaka Sinar Harapan.
- Notoatmodjo, S. 2003. Pendidikan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2002. Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta:Salemba Medik.
- Purwatiningsih, T. 2012. Profil Ruang SP2KP B2 THT & Kulit Kelamin RSUP Dr. Kariadi Semarang. Semarang.
- Tjiptono, F. 2005. Pemasaran Jasa, Edisi Pertama. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. 2007. Strategi Pemasaran, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.