

## Mutu Pelayanan Keperawat Berdampak Pada Kepuasan Pasien Di IGD RS Dr. Hafiz Cianjur

**Maya Masripah**  
Universitas Indonesia Maju

**Sancka Stella**  
Universitas Indonesia Maju

**Saiful Gunardi**  
Universitas Indonesia Maju

Korespondensi Penulis : [mayamasripah1234@gmail.com](mailto:mayamasripah1234@gmail.com) , [Stellasancka@gmail.com](mailto:Stellasancka@gmail.com)

**Abstract.** *Introduction: Nursing services as the front line play a very high role in the satisfaction received by patients One of the determinants of patient satisfaction is the quality of nursing services towards the quality of health services, even becoming one of the determining factors for the image of health service institutions. Objective: to analyze the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the Emergency Room of Dr Hafiz Cianjur Hospital Method: The design used is descriptive analytics with a cross-sectional approach The sample taken was 94 respondents using accidental sampling techniques Research data was taken using a questionnaire sheet in October - December 2023. Results: After analyzing the data, it was tabulated using chi square test with a significance level of 0.05 The research results showed that the Quality of Nursing Services (56.4%) had 53 respondents in the moderate category and Patient Satisfaction (54.3%) had 51 respondents in the moderate category The statistical test results obtained a significance value of 0.002 Based on the value of  $p < 0.005$ , it can be concluded that there is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the Emergency Room of the Hospital.*

**Keywords:** *quality of nursing services, patient satisfaction*

**Abstrak** *Pendahuluan: Pelayanan keperawatan sebagai lini terdepan berperan sangat tinggi atas kepuasan yang diterima pasien. Salah satu yang menentukan kepuasan pasien adalah mutu pelayanan keperawatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan. Tujuan: untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Dr. Hafiz Cianjur. Metode: Desain yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional. Sampel yang diambil sebanyak 94 responden dengan menggunakan teknik accidental sampling. Data penelitian diambil menggunakan lembar kuesioner pada bulan Oktober – Desember 2023. Hasil: Setelah menganalisis data ditabulasi menggunakan uji chi square dengan tingkat kemaknaan 0,05. Hasil penelitian menunjukkan Mutu Pelayanan Keperawatan (56,4%) sebanyak 53 responden kategori sedang dan Kepuasan Pasien (54,3%) sebanyak 51 responden kategori sedang. Hasil pengujian statistik diperoleh nilai *significancy* 0,002. Berdasarkan hasil nilai  $p < 0,005$ .*

*Kesimpulan: dapat diambil kesimpulan adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit.*

**Kata kunci:** mutu pelayanan keperawatan, kepuasan pasien

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah kategori ketentuan yang disediakan oleh organisasi yang menyediakan layanan kesehatan. Pelayanan keperawatan merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan kesehatan. Hendry (2018) mengemukakan bahwa sistem pelayanan kesehatan di lingkungan rumah sakit merupakan

komponen integral dari pelayanan keperawatan yang menjunjung tinggi standar profesional perawat dan manajer dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Hal ini ditunjukkan melalui hasil kinerja perawat pelaksana dan manajer.

Rumah Sakit merupakan pelayanan kesehatan yang wajib mempunyai fasilitas yang memenuhi standar yang diperlukan agar dapat memberikan pelayanan yang relevan. Salah satu contoh keamanan garis depan rumah sakit adalah Ruang Gawat Darurat (IGD). Di Instalasi Gawat Darurat pelayanan Dalam Instalasi Gawat Darurat, layanan kesehatan dikonsepsi dan dilaksanakan untuk mengatasi situasi kritis. Personil profesional, termasuk dokter dan perawat, sangat penting di Unit Gawat Darurat untuk tujuan perawatan pasien.

Sebagai salah satu unsur pelayanan kesehatan, keperawatan merupakan suatu pelayanan profesional yang tanggung jawabnya dilaksanakan sesuai dengan standar kompetensi keperawatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dapat dinilai melalui berbagai indikator antara lain sikap dan sikap perawat, keadaan emosi pasien pada kunjungan awal, informasi yang diberikan, proses kontrak selama masa tunggu, dan ketersediaan fasilitas umum. Sejauh mana layanan kesehatan mencapai kepuasan pasien merupakan indikasi kualitasnya; semakin besar tingkat kepuasan maka semakin tinggi standar pelayanan kesehatan.

Indikasi mutu pelayanan keperawatan memuaskan adalah bila memenuhi standar yang telah ditetapkan. Memanfaatkan indikator klinis kualitas layanan keperawatan sangat penting untuk menilai kualitas layanan keperawatan yang diberikan. Pelayanan keperawatan menjadi garda terdepan yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan perawatan yang tidak memuaskan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien mengacu pada sejauh mana pasien puas dengan pelayanan keperawatan yang mereka terima

Hayati berpendapat bahwa masyarakat menilai seberapa besar kebahagiaan atau ketidakpuasan yang mereka rasakan setelah menggunakan layanan rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk mengubah penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perawat di institusi medis. Sebelum mencari layanan rumah sakit, individu membuat asumsi tentang kualitas layanan yang ditawarkan oleh perawat berdasarkan interaksi sebelumnya dan rekomendasi verbal. Pasien akan mengevaluasi perbedaan kualitas pelayanan yang diharapkan dan aktual setelah menggunakan pelayanan rumah sakit. Persepsi masyarakat umum terhadap institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit) juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan dan keperawatan, yang keduanya berkontribusi terhadap kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan suatu nilai subjektif yang dinyatakan pasien terhadap pelayanan dan fasilitas kesehatan yang diberikan berdasarkan harapannya. Menurut Kurniasari R (2016), indikator penilaian kepuasan pasien di IGD dibagi menjadi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kepuasan pasien di UGD sangat penting untuk dipahami. Perawat di ruang gawat darurat dapat meningkatkan layanan yang mereka berikan. Dengan pelayanan yang luar biasa maka tingkat kepuasan pasien pun meningkat sehingga memberikan citra positif bagi unit gawat darurat rumah sakit.

Pengalaman pasien menentukan bagaimana layanan keperawatan dievaluasi. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau aktivitas yang diberikan oleh perawat yang dialami, dirasakan, dan ditanggung oleh seseorang yang menerima asuhan keperawatan. Ada beberapa faktor yang berkontribusi terhadap ketidakpuasan, antara lain kegagalan memenuhi harapan dengan kenyataan, pelayanan yang tidak memuaskan selama proses kenikmatan, perilaku personel yang tidak memuaskan, serta suasana dan lingkungan fisik yang tidak mendukung

Pasien senang bila pelayanan yang diperolehnya memenuhi atau melampaui harapannya. Pemberian pelayanan yang dapat memuaskan pasien khususnya pada situasi gawat darurat dapat dilihat dari bagaimana perawat melakukan tindakan seperti respon cepat, pelayanan tepat waktu, cara berperilaku dalam pelayanan, kepedulian dan perhatian dalam memberikan pelayanan, serta kualitas pelayanan yang diberikan perawat kepada pasien. Fenomena yang sering dialami oleh Pasien adalah ketika mereka mendapatkan pengobatan, mereka tidak diberikan penjelasan yang jelas dan komprehensif tentang prosesnya, termasuk fakta yang tidak memadai tentang kondisi pasien, oleh petugas medis dan kesehatan

Dampak dari kualitas pelayanan keperawatan yang buruk terhadap kepuasan pasien antara lain pasien ragu untuk kembali berobat ke rumah sakit, membuat postingan di media sosial milik rumah sakit, apa yang tertulis di postingan tersebut, menurunkan image yang kurang dalam penilaian masyarakat, dan mengakibatkan lebih sedikit kunjungan pasien. Salah satu metode untuk meningkatkan kualitas layanan rumah sakit adalah dengan melakukan survei kepuasan pasien, yang dapat digunakan sebagai indikasi kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan adanya indikasi (benchmark) terhadap hasil pelayanan. Indikator yang dimaksud mewakili hasil minimal yang dicapai sesuai dengan norma yang telah ditetapkan.

## METODE

Penelitian menggunakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional<sup>[10]</sup>. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung diruang IGD sebanyak 94 orang dengan pengambilan teknik *accidental sampling*<sup>[10]</sup>. Instrumen penelitian yang digunakan menggunakan lembar kuesioner. Analisis data menggunakan uji *chie square*. Penelitian ini telah melalui prosedur kaji etik (*etical clearance*) dan dinyatakan layak untuk dilaksanakan penelitian.

## HASIL

Setelah melakukan penelitian terhadap 94 responden, maka didapatkan hasil dari pengolahan data sebagai berikut ini:

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Asuransi Kesehatan (n=94)

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Laki-laki	41	43,6%
Perempuan	53	56,4%
<b>Jumlah</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>Usia</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
17-25 Tahun	5	5,3%
26-35 Tahun	18	19,1%
36-45 Tahun	35	37,2%
46-55 Tahun	22	23,4%
56-65 Tahun	10	10,6%
>65 Tahun	4	4,3%
<b>Jumlah</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>Pendidikan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
SD	5	5,3%
SMP	14	14,9%
SMA	52	55,3%
Diploma	12	12,8%
S1/S2/S3	11	11,7%
<b>Jumlah</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>Pekerjaan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
PNS	19	20,2%
Swasta	31	33%
Lainnya	44	46,8%
<b>Jumlah</b>	<b>94</b>	<b>100</b>
<b>Asuransi Kesehatan</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
BPJS	69	73,4%
Umum	14	14,9%
Asuransi	11	11,7%
<b>Jumlah</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

(Sumber: *Data Primer*, 2023)

Pada tabel 1 diatas menunjukan karakter responden penelitian dengan kategori jenis kelamin paling banyak perempuan (56,4%) sebesar 53 responden, pada usia rentang 36-45 Tahun lebih mendominasi (37,2%) sebesar 35 responden, pada pendidikan setengah lebih dari

responden (55,3%) sebanyak 52 berpendidikan SMA, pada pekerjaan Lainnya (46,8%) sebanyak 44 responden dan penjamin Kesehatan BPJS paling banyak (73,4%) sebanyak 69 responden.

Hasil penelitian terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 2.** Distribusi Mutu Pelayanan Keperawatan Responden (n=94)

Kategori	F	%
Kurang	0	0%
Sedang	53	56,4%
Baik	41	43,6
<b>Jumlah</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

(Sumber: *Data Primer*, 2023)

Pada tabel 2 bahwa responden sebanyak 53 mengatakan mutu pelayanan keperawatan berkategori sedang (56,4%).

Hasil penelitian terhadap Kepuasan Pasien di IGD Rumah Sakit dapat di lihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.** Distribusi Kepuasan Pasien Responden (n=94)

Kategori	F	%
Kurang	2	2,1%
Sedang	51	54,3%
Baik	41	43,6
<b>Jumlah</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

(Sumber: *Data Primer*, 2023)

Pada tabel 3 bahwa responden sebanyak 51 orang memberikan respon kepuasan pasien dengan kategori sedang (54,3%).

Analisis bivariat yang digunakan adalah uji kai kuadrat (*Chi Square*). Analisis ini dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan. Analisis bivariat yang digunakan pada penelitian ini yaitu variabel mutu pelayanan keperawatan dengan variabel kepuasan pasien.

Hasil Penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit, akan di sajikan pada table dibawah ini:

**Tabel 4.** Distribusi Responden Menurut Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien

Mutu pelayanan keperawatan	Kepuasan Pasien						Total		Nilai P
	Kurang		Sedang		Baik				
Kurang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0,002
Sedang	2	2,1%	36	38,3%	15	16%	53	56,4%	
Baik	0	0%	15	16%	26	27,7%	41	43,6%	
Total	n=2	2,1%	n=51	54,3%	n=52	86,7%	60	100%	

(Sumber: *Data Primer*, 2023)

Pada hasil tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dari 94 responden mutu pelayanan keperawatan berkategori sedang dengan kepuasan pasien berkategori sedang (38,3%) sebanyak 36 responden. Dari diatas menggunakan uji *chi square* yang sudah dilakukan koreksi

(*continuity correction*) dengan  $p\text{ value} = 0.002$ , berarti kesimpulan nya terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

### Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

Berdasarkan analisis univariat menunjukkan bahwa dari 94 responden sebanyak 53 orang mengatakan mutu pelayanan keperawatan berkategori sedang (56,4%) dan sebanyak 51 orang memberikan respon kepuasan pasien dengan kategori sedang (54,3%).

Analisis bivariat dengan uji kai kuadrat (*Chi Square*) diperoleh yang sudah dilakukan koreksi (*continuity correction*) dengan  $p\text{ value} = 0.002$  berarti ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di IGD RS Putri Hijau Medan menunjukan adanya korelasi ( $\alpha < 0.05$ ) yang menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas mutu pelayanan maka kepuasan pasien semakin tinggi. Mutu pelayanan keperawatan mengacu kepada *realibility*, *assurance*, *tangible*, *empaty* dan *responsiveness* sebagai indakator kepuasan pasien Hasil penelitian dilakukan oleh Mahwidhi (2010) tentang pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada perawat: bahwa terdapat pengaruh beban kerja fisik (subyektif) dan beban kerja mental (subyektif) terhadap stres kerja

Peneliti mengatakan hasil  $p\text{-value} = 0,000$  dan taraf kepercayaan 0,05, hasil ini menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruangan IGD RSU Dr. Slamet. Penelitian yang dilakukan di UGD RS Awal Bros Pekanbaru dengan hasil penelitian  $p\text{-value} (0,000) \leq \alpha (0,05)$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Menurut Pambudi, memberikan layanan kesehatan membutuhkan kualitas dan kepuasan pasien. Penting untuk menilai dan mengevaluasi layanan kesehatan berdasarkan pandangan pengguna agar dapat terus ditingkatkan. Kebahagiaan pasien dipandang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan merupakan kunci hasil pelayanan kesehatan<sup>[13]</sup>.

Kualitas pelayanan berarti semua jenis Kualitas layanan mencakup seluruh operasi layanan yang memuaskan individu yang memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini didefinisikan oleh lima komponen: akuntabilitas, menuntut kejelasan, menunjukkan bukti spesifik, menunjukkan empati, dan individu memberikan layanan berdasarkan keyakinan mereka. Disediakan dengan cara yang memuaskan mereka yang menerima layanan.

Salah satu aspek terpenting yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap organisasi layanan kesehatan adalah kualitas layanannya. Karena keperawatan adalah hal yang paling terlihat dan berhubungan erat dengan penderitaan, derita, dan kesengsaraan pasien dan keluarganya. Salah satu ukuran kualitas pelayanan adalah puas atau tidaknya pasien terhadap pengobatan yang diberikan.

Menurut asumsi peneliti, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kebahagiaan pasien. Tindakan keperawatan yang profesional dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit sehingga membuat pasien merasa lebih nyaman dan lebih besar kemungkinannya untuk menggunakan jasa rumah sakit jika mempunyai masalah kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, yaitu dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 94 responden mengenai Hubungan Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat, lebih banyak beban kerja yang tinggi dengan stres kerja yang rendah baik. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan kepada pihak manajemen Rumah Sakit dalam melakukan strategi yang tepat dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan penanganan pasien agar kepuasan pasien seperti apa yang diharapkan oleh pasien tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A. Indriono, "Implementasi Standar Sumber Daya Manusia Pelayanan Minimal Kesehatan di Kota Pekalongan," Pena Justisia, Vols. Vol 19, No. 1, pp. 72-81, 2020.
- A. Perceka, "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD dr. Slamet Garut," Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) , Vols. Vol 6, No 2, pp. 270-277, 2020.
- A. R. M. Vanchapo, Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien, Tangerang: Tata Mutiara Hidup Indonesia, 2022.
- d. Adiputra. I. M. S., Metode Penelitian Kesehatan, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- E. S. Haraphap, "PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN COVID19 DI IGD RUMAH SAKIT MURNI TEGUH," PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat, Vols. Volume 6, Nomor 2, pp. 1515-1525, 2022.
- F. Muhlisin, "Hubungan Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di UGD RS Awal Bros Pekanbaru," JOM FKp, vol. Vol. 6 No. 1, pp. 114-118, 2022.

- I. Lasa, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BARU DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD KEFAMENANU," *CHMK NURSING SCIENTIFIC JOURNAL*, Vols. Vol 5, No.1, pp. 6-18, 201.
- L. C. Korengkeng, "Karakteristik Pasien dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat," *Jurnal Ilmu Keperawatan*, Vols. Volume 11, No.1, pp. 17-29, 2022.
- M. Sholikhah, "HUBUNGAN BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA PERAWAT DI IGD," *JURNAL EDUNursing*, Vols. Vol. 5, No. 1, pp. 51-61, 2021.
- N. A. Manurung, "NALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT," *Excellent Midwifery Journal*, vol. Vol 5 No. 2, pp. 53-66, 2022.
- Nursalam, *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*, Jakarta: Salemba Medika, 2014.
- S. Nurhidayah, "GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT," *Jurnal Kesehatan STIKES Telogorejo*, Vols. Vol XI, No.2, pp. 42-48, 2019.
- S. Zaleha, "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko," *Journal Hygea Public Health*, vol. Vol. 1 No. 1, pp. 35 - 46, 2022.
- V. Nurjanah, "HUBUNGAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA DI INSTALASI GAWAT DARURAT," *Indonesian Journal Of Health and Medical*, Vols. Vol 2, No.1, pp. 109-114, 2022.