



Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Peran Perawat Terhadap Kepuasan Pasien

Sena Wahyu Purwanza ¹, Icca Presilia Anggreyanti ¹, Catur Wibowo ¹

¹ Fakultas Keperawatan dan Kebidanan, Institut Teknologi Kesehatan Malang Widya Cipta Husada, Malang, Indonesia

INFORMASI

Korespondensi:

sena.wahyu34@gmail.com



ABSTRACT

Objective: to analyze the relationship between service quality and the role of nurses on patient satisfaction

Methods: The design of this study used descriptive analytic with a cross sectional approach. The sample used is 55 respondents using purposive sampling technique. The research instrument used was a questionnaire on service quality and the role of nurses which had been tested for validity with an r table value of 0.852 > 0.444 and a Cronbach alpha reliability test of 0.909 > 0.600, which means that all instruments were declared valid and reliable. Data analysis used chi-square statistical test.

Results: The results showed a p value of 0.001 ($p < 0.05$), which means that the quality of service and the role of nurses are related to patient satisfaction.

Conclusion: The conclusion of this study is that the quality of service and the role of a good nurse will be related to the level of patient satisfaction, so that it will improve the quality of nursing services.

Keywords:

Service Quality, The Role of Nurses, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan di suatu pelayanan kesehatan tidak lepas adanya respon atas kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien atau kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator dalam mutu keperawatan, dimana menjadi pedoman dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan di suatu bidang pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan merupakan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan konsumen (Nursalam, 2011). Pelayanan keperawatan tidak lepas dari fungsi dan peran dari seorang perawat dalam memberikan asuhan yang komprehensif. Peran perawat diartikan sebagai perilaku yang diharapkan oleh pasien atau klien terhadap perawat sesuai dengan tugasnya dengan melihat pedoman kebutuhan klien (Budiono, 2016).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara klien atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler dalam Risaldy 2018). Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%, sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8%. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Made Ayu Lely Suryatri, Tati Suryati, dan Vebby Amellia Edwin pada tahun 2018 mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan, terdapat 80% pasien merasa puas di 7 propinsi di Indonesia, salah satunya adalah provinsi Jawa Timur.

Penelitian yang dilakukan oleh Metha Arysta tahun 2014, didapatkan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas (Kotler dalam Risaldy 2018). Hermawan D pisu, Sefti Rompas, Reginus Malara, dalam penelitiannya tahun 2014 menjelaskan bahwa ada hubungan antara respons time perawat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu dilakukan penelitian terkait ada atau tidaknya hubungan kualitas pelayanan dan peran perawat terhadap tingkat kepuasan pasien dengan tujuan untuk mengetahui apakah pelayanan yang sudah dilakukan selama ini sudah dianggap memuaskan atau belum. Sehingga dari hasil penelitian tersebut akan dijadikan evaluasi untuk pelayanan berikutnya

khususnya dalam pelayanan keperawatan.

METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan pada bulan Januari sampai dengan bulan februari 2022. Sample yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 55 orang dengan teknik sampling yang digunakan dengan purposive sampling. Pengumpulan data dan instrument yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner telah dilakukan uji validitas dengan nilai hasil uji validitas adalah 0,852 dan uji reliabilitas dilakukan terhadap 47 butir pernyataan dan berdasarkan hasil uji seluruh pernyataan dinyatakan reliabel dengan nilai r hitung lebih besar dari nilai r table dengan nilai 0,909. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *chi – square*.

HASIL

Tabel 1. Hasil Uji silang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Variabel	p
<i>Tangibles</i> (Kenyataan)	.007
<i>Reliabiliti</i> (Keandalan)	.000
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	.000
<i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian)	.000
<i>Emphaty</i> (Empati)	.000

Tabel 2. Hasil Uji silang peran perawat terhadap tingkat kepuasan pasien.

Variabel	p
Peran Perawat Sebagai Konsultan	.003
Peran Perawat Sebagai <i>Advokat</i>	.000
Peran Perawat Sebagai Edukator	.000

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 1 terkait dengan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien didapatkan hasil nilai p value < 0.05 yang berarti terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Menurut Nursalam (2011) kualitas pelayanan merupakan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan konsumen. Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memastikan bahwa jasa atau produk pelayanan

keperawatan yang dihasilkan sesuai dengan standar atau keinginan pasien, untuk memenuhi kebutuhan pasien tersebut maka yang paling bertanggung jawab adalah perawat. Kualitas pelayanan keperawatan dinilai dari berbagai pelayanan itu, baik bagi perorangan maupun populasi. Menurut Zeithalm dan Parasuraman yang dikutip Satrinegara (2014:121) Dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan yang telah banyak digunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan yang dikenal model SERVQUAL (service quality) yang banyak digunakan sebagai landasan konsep penelitian. Lima dimensi mutu pelayanan tersebut adalah bukti nyata atau dapat di raba (*Tangibels*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan pasti (*Assurance*), Empati (*Empathy*).

Berdasarkan tabel 2 terkait dengan hubungan antara peran perawat dengan kepuasan pasien didapatkan nilai p value < 0.05 yang berarti terdapat hubungan antara peran perawat dengan kepuasan pasien. Perawat merupakan tenaga profesional yang mempunyai pendidikan dalam sistem pelayanan kesehatan dan memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan (Budiono dan Sumirah Budi, 2015). Peran menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa inggris peran disebut "*role*" yang definisinya adalah "*person's task or duty in undertaking*". Artinya "tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan". Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa (Syamsir, 2014).

Menurut Budiono (2016), peran perawat diartikan sebagai perilaku yang diharapkan oleh pasien atau klien terhadap perawat sesuai dengan tugasnya. Dalam melaksanakan keperawatan, perawat mempunyai peran dan fungsi sebagai perawat sebagai berikut peran perawat sebagai pemberian perawatan (Care Giver), peran perawat sebagai *advocat* keluarga, peran perawat sebagai edukator, peran perawat sebagai koordinator, peran perawat sebagai kolaborator (Kerjasama), peran perawat sebagai konsultan (Penasihat), peran perawat sebagai pembaharu (Peneliti).

Menurut Kotler dalam Risaldy (2018), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara klien atau hasil produk yang dipikirkan terhadap

kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Pengguna atau pasien yang puas akan menceritakan tentang kepuasannya kepada kerabat dekat atau orang lain tentang pengalaman mereka. Ini akan menjadi referensi yang cukup baik dan menguntungkan bagi institusi penyedia pelayanan kesehatan. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien tersebut pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerjanya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien.

Untuk mengembangkan mutu pelayanan kesehatan secara berkelanjutan, institusi penyedia pelayanan kesehatan harus mengikuti empat kaidah jaminan mutu yang terdiri atas pemenuhan kebutuhan dan harapan individu atau kelompok masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan, mengikuti sistem dan proses (standar) yang berlaku pada institusi pelayanan kesehatan, menggunakan data untuk menganalisis proses penyediaan dan produk (*output dan outcome*) pelayanan kesehatan, mendorong berkembangnya *team work* yang solid untuk mengatasi setiap hambatan dan kendala yang muncul dalam proses pengembangan mutu secara berkesinambungan.

KESIMPULAN

Disimpulkan bahwa, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan peran perawat terhadap tingkat kepuasan pasien, dibuktikan dengan hasil uji statistik kualitas pelayanan dan peran perawat menunjukkan hasil r hitung lebih kecil dari r tabel, yang dapat diartikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan peran perawat terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian berikutnya diharapkan untuk menggunakan lebih banyak lagi variabel, tidak terbatas pada variabel kualitas pelayanan dan peran perawat melainkan juga dapat menggunakan variabel lain seperti fasilitas atau bahkan peran dokter dalam memberikan pelayanannya ke pasien, sehingga dapat menghasilkan hasil yang lebih baik lagi

SARAN

Kolaborasi

strategi yang efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil kesehatan pasien sehingga perlu terus menerus diupayakan untuk ditingkatkan dan dikembangkan. Peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih banyak variabel lagi, seperti fasilitas pelayanan atau juga peran tenaga medis maupun tenaga penunjang lain dalam memberikan pelayanannya kepada pasien yang dapat dilihat dari mutu pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiee, L. 2011. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perception of Healthcare Quality-Patient Trust Relationship*. International Journal of Marketing Studies. Vol. 3, No. 1 (February 2011), pp. 103-127.
- Ariska, Metha, 2017. "Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru)". [Online], vol. 4 No. 1, [Diakses Februari 2017].
- Fahra, Rima Ulfa, Widayati, Sutawardana, 2017. "Hubungan Peran Perawat Sebagai Edukator Dengan Perawatan Diri Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Poli Penyakit Dalam Rumah Sakit Bina Sehat Jember". [Online], Vol. 2 No. 1, <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/81186>
- Gobel, Glisdis sixteen, Merry. Dkk. 2016. "Hubungan Peran Perawat Sebagai Care Giver Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Instalasi Gawat Darurat Di RSUD. GMIBM Monompia Kotamabagu Kabupaten Bolaang Mongondo". [Online], vol. 4 No. 2, <https://doi.org/10.35790/jkp.V4i2.12881>
- Hidayati, A. Suryawati, C. Sariatmi, A. 2014. *Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang. Vol 2/No. 1/Januari/2014 Hal 1-6. [Online]. [Ejournals1.undip.ac.id/index.php/jkm](http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/jkm) [Diakses pada tanggal 1 Oktober 2015]
- Kartika, Imelda Rahmayunia, Hariyati, Nelwati, 2017. "Kompetensi Perawat Dan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Rawat Jalan". [Online], Vol. 14 No. 1, <http://doi.org/10.25077/njk.14.1.46-54.2018>, [Diakses Maret 2018].
- Kementrian kesehatan republik Indonesia, 2016. Nomor: 74. *Standar minimal untuk kepuasan pasien*
- Latuminasse, Benhard. Parinussa, Nenny. 2019. "Peran Perawat Sebagai Penghubung Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien Di RSUD. DR. M. Haulussy Ambon". [Online]. Vol.1 No.3, <http://org?10.54639/mhj.vli3.264>, [Diakses Desember 2019].
- Munthe, Br Ginting, Novita. Sembiring, Markus, Iskandar. 2018. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap". [Online], <http://doi.org/10.35451/jkf.vli2.170>, [Diakses 29 April 2019]
- Parinusa, Nenny, Latuminase, Mairuhu. 2019. "Peran Perawat Sebagai Penghubung Informasi Obat Dengan Kepuasan Di RSUD Dr. M. Haulussy Ambon". [Online], Vol. 1 No. 3, <http://doi.org/10.54639/mhj.vli3.264>, [Diakses Desember 2019].
- Rizal, Achmad. Agus Jalpi. 2017. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016*. Prosiding Hasil Penelitian Dosen-Dosen Uniska.
- Romaji, Latifatun Nasihah. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Dan Non Bpjs Di Rsud Gambiran Kediri Jawa Timur*, [Online], (<http://dx.doi.org/10.17977/um044v3i1p143-147>).
- Sembiring, Iskandar Markus. 2018. "Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap". [Online], Vol.1 No. 2, [Diakses 29 April 2019].
- Simamora, R.H., Evicarota, B., Jenni. M.P., Juwita. S. (2017). *Penguatan Kinerja Perawat Dalam Pemberian Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Ronde Keperawatan di Rumah Sakit Royal Prima Medan*. Jurnal, 23(2).
- Sutawardana, Hafan, Jon. Dkk. 2017. "Hubungan Peran Perawat Sebagai Edukator Dengan Perawatan Diri Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 Di Poli Penyakit Dalam RS. Bina Sehat Jember". [Online], vol. 2. No.1 <http://repository.unej.ac.id/handle/123456789/81186>, [Diakses 15 Agustus 2017].
- Yuni, Lia vika, Sari, Rian Maylina. 2019. "Hubungan Peran Perawat Terhadap Kepuasan Peserta Program Prolanis Di Puskesmas Hanura Kabupaten Pesawaran". [Online], Vol. 2, No. 1, 10.33024/manuju.v2i1.1630, [Diakses Januari 2020].