

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN
DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT SYAFIRA PEKABARU TAHUN
2018**

Yesica Devis

STIKes Hang Tuah Pekanbaru
Email: jejes.devis@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien di ruang rawat inap sangatlah penting untuk diperhatikan sebab secara tidak langsung menjadi faktor pendorong bagi kesehatan pasien dengan cara meningkatkan mutu pelayanan seperti kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *Reliability* (Reliabilitas/Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Tampilan/Bukti fisik), *Emphaty* (Empati), dan *Responsiveness* (Ketanggapan dan kepedulian) dengan Kepuasan Pasien. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik *Chi-Square* ($p=0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara Kehandalan ($p\ value = 0,001$ dan nilai OR 79,625), Jaminan ($p\ value = 0,001$ dan nilai OR 142,857), Bukti Fisik ($p\ value = 0,001$ dan nilai OR 6,578), Empati ($p\ value = 0,001$ dan nilai OR 93,333), Daya Tanggap ($p\ value = 0,001$ dan nilai OR 170,833) dengan Kepuasan Pasien. Saran bagi Perawat sebaiknya dapat memberikan pelayanan yang prima dengan niat yang tulus, sehingga memberikan kesan yang positif terhadap mutu pelayanan keperawatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Saran bagi Rumah Sakit Syafira Pekanbaru diharapkan kepada pihak Manajemen Rumah Sakit Syafira Pekanbaru untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan guna memenuhi kepuasan pasien.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Patient satisfaction in the inpatient room is very important to be noticed due to become the indirecly driving factor for patient's health by improving the quality of service such as reliability, guarantee, physical proof, empathy, and responsiveness. The purpose of this research was to know the relation between Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty, and Responsiveness (Patience and Concern) with Patient Satisfaction. The research type was quantitative with cross sectional design. The sample in this research was 99 in patients at Syafira Hospital Pekanbaru which was choosen by using simple random sampling technique. The data were collected by using questionnaire and observation. The analysis used univariate and bivariate analysis with Chi-Square statistical test ($p = 0,05$). The results showed that there was a relation between reliability ($p\ value = 0.001$ and= OR value 79,625), Guarantee ($p\ value 0.001$ and OR 142,857), Physical evidence ($p\ value = 0.001$ and OR value 6.578), Empathy ($p\ value = 0.001$ and OR 93,333), Power Response ($p\ value = 0,001$ and OR 170,833) with Patient Satisfaction. The advice for nurses is all of the nurses should be able to provide excellent service with a sincere intention to

give a positive impression on the quality of nursing services and improve patient satisfaction. Recommendation for Syafira Pekanbaru Hospital is Hospital management of this hospital need an improving of the quality of nursing services in order to fullfil patient satisfaction.

Keywords : Quality of Nurse Service, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan rumah sakit akan sangat mempengaruhi kepuasan yang diterima oleh pasien. Menurut (Sondakh, Marjati, & Pipitcahyani, 2013:1) Mutu pelayanan adalah timbulnya kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Salah satu tenaga yang berperan penting dalam memberikan mutu pelayanan kepada pasien adalah perawat. Karena, perawat merupakan jumlah tenaga kesehatan yang paling banyak di rumah sakit dan perawat juga berinteraksi selama 24 jam bersama pasien. Sehingga mutu pelayanan perawat di rumah sakit perlu diperhatikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ulfah, Dwi Aulia (2016) didapatkan hasil bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan pasien umum rawat inap dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Dumai.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hastuti, Mudayana, dkk (2017) bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Yogyakarta dengan nilai $p = (0,000 ; p < 0,05)$ semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Rumah Sakit Syafira merupakan rumah sakit swasta pekanbaru, pada awalnya berupa klinik yang dibangun pada tahun 2006 dengan nama klinik

syafira pekanbaru, berupa klinik khusus kandungan dan anak. Pada akhir tahun 2009 klinik syafira pekanbaru berganti menjadi rumah sakit khusus bedah dan kebidanan Syafira Pekanbaru dengan nomor izin Rumah Sakit : 0215/BPT/2009 surat izin ini dikeluarkan oleh: Dinas Kesehatan Provinsi Riau serta dibentuk struktur organisasinya. Rumah sakit khusus bedah dan kebidanan syafira pekanbaru merupakan rumah sakit kelas C dengan code rumah sakit: 1471079.

Tepat dibulan juli 2012, Rumah Sakit Syafira berhasil mendapatkan Akreditasi Dasar dengan predikat LULUS TANPA SYARAT. Suatu kebanggaan tersendiri dari pihak Rumah Sakit mendapatkan jawaban penilaian tersebut dari KARS (Komite Akreditasi Rumah Sakit) Nasional, dengan Nomor Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit: KARS-SERT/684/VI/2012, dimana telah memenuhi standar pelayanan rumah sakit meliputi: Administrasi dan Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan dan Rekam Medis.

Pada bulan Desember tahun 2016, akhirnya RS Syafira telah berhasil lulus akreditasi KARS dengan nilai PARIPURNA. Suatu pencapaian kesuksesan yang semakin meningkat dalam perkembangan RS Syafira di Kota Pekanbaru dan merupakan satu-satunya RS tipe C yang telah lulus akreditasi PARIPURNA di Kota Pekanbaru. Selanjutnya, rumah sakit saat ini di Kota Pekanbaru mengalami pertumbuhan yang sangat cepat sehingga memacu untuk terus mengembangkan seluruh aspek pelayanan di rumah sakit (Profil

Rumah Sakit Syafira).Jumlah kunjungan pasien rawat inap memiliki jumlah yang bervariasi dan terlihat adanya penurunan yang signifikan.

Pada survei awal yang dilakukan dari beberapa rumah sakit, terlihat Rumah Sakit Syafira Pekanbaru masih dijumpai adanya keluhan dari beberapa pasien. Dari hasil observasi maupun wawancara yang dilakukan terhadap beberapa orang pasien/keluarga pasien rawat inap, ada yang mengatakan bahwa ada beberapa petugas kesehatan yang kurang ramah sewaktu berpapasan dengan keluarga pasien, ada yang mengatakan masalah tagihannya, ada yang mengatakan masalah hasil MCU (*Medical Check Up*) yang tidak dijelaskan secara jelas, ada yang mengatakan masalah toilet yang airnya kecil, dan ada yang mengatakan masalah fasilitas ruang tunggu keluarga pasien yang masih kurang.

Mengingat begitu pentingnya mutu pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan pasien, Tujuan penelitian ini adalah untuk diketahuinya Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif .Penelitian akan dilaksanakan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Waktu penelitian dari bulan Februari sampai Juli 2018.Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru selama waktu penelitian. Jumlah Populasi adalah kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2017 berjumlah 14433 pasien dengan jumlah sampel 99 responden.

HASIL

1. Hasil Analisis Univariat

Tabel 1
Hasil Analisis Univariat Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

| Variabel Uji | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------------------------|-----------|----------------|
| Variabel Independen | | |
| Kehandalan | | |
| 1. Handal | 42 | 42,42 |
| 2. Kurang Handal | 57 | 57,6 |
| Jaminan | | |
| 1. Nyaman | 42 | 42,42 |
| 2. Kurang Nyaman | 57 | 57,6 |
| Bukti Fisik | | |
| 1. Memadai | 41 | 41,41 |
| 2. Kurang Memadai | 58 | 58,6 |
| Empati | | |
| 1. Empati | 43 | 43,43 |
| 2. Kurang Empati | 56 | 56,6 |
| Daya Tanggap | | |
| 1. Tanggap | 43 | 43,43 |
| 2. Kurang Tanggap | 56 | 56,6 |
| Variabel Dependen | | |
| Kepuasan Pasien | | |
| 1. Puas | 47 | 47,5 |
| 2. Tidak Puas | 52 | 52,52 |
| Jumlah | 99 | 100% |

Dari hasil penelitian pada Tabel 8 diatas diperoleh bahwa responden dengan kehandalan yang kurang handal sebanyak 57 (57,6%), responden dengan jaminan yang kurang nyaman sebanyak 57 (57,6 %), responden dengan bukti fisik yang kurang memadai sebanyak 58 (58,6%), responden dengan empati yang kurang empati sebanyak 56 (56,6%) selanjutnya, responden dengan daya tanggap yang kurang tanggap sebanyak 56 (56,6%), dan mayoritas responden yang merasa tidak puas sebanyak 52 (52,52%).

2. Hasil Analisis Bivariat Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 9
Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan
Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit
Syafira Pekanbaru Tahun 2018

| Kehandalan | Kepuasan Pasien | | | | P valu e | OR 95% CI | |
|------------------|-------------------|-------------|-----------|-------------|----------------|-----------------|-------------------|
| | Tida k Puas | | Tota l | | | | |
| | n | % | n | % | | | N |
| Kurang Handal | 49 | 86,0 | 8 | 14,0 | 57 | 100 | 79,625 (19,749 |
| Handal | 3 | 7,1 | 39 | 92,9 | 42 | 100 | - 320,311 |
| Total | 52 | 52,5 | 47 | 47,5 | 99 | 100 |) |

Dari Tabel 2 diperoleh bahwa dari 57 responden dengan kehandalan yang kurang handal terdapat 49 (86,0%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 42 responden dengan kehandalan yang handal sebanyak 3 (7,1%) responden yang tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh *p value* = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, dan analisis ini juga diperoleh nilai $OR = 79,625 (19,749-320,311)$ artinya responden yang mendapatkan kehandalan pelayanan yang kurang handal berpeluang mempunyai risiko 79,625 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang handal.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 10
Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien
di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira
Pekanbaru Tahun 2018

| Jaminan | Kepuasan Pasien | | | | P value | OR 95% CI | |
|------------------|-------------------|-------------|-----------|-------------|------------|-----------------|---------------------|
| | Tida k Puas | | Tota l | | | | |
| | n | % | n | % | | | n |
| Kurang Nyaman | 50 | 87,7 | 7 | 12,3 | 57 | 100 | 142,857 (28,115- |
| Nyaman | 2 | 4,8 | 40 | 95,2 | 42 | 100 | 725,879) |
| Total | 52 | 52,5 | 47 | 47,5 | 99 | 100 | |

Dari Tabel 10 diperoleh bahwa dari 57 responden dengan jaminan yang kurang nyaman terdapat 50 (87,7%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 42 responden dengan jaminan yang nyaman sebanyak 2 (4,8%) responden yang tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh *p value* = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, dan analisis ini juga diperoleh nilai $OR = 142,857 (28,115-725,879)$ artinya responden yang mendapatkan jaminan pelayanan yang kurang nyaman berpeluang mempunyai risiko 142,857 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang nyaman.

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Tabel 11
Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan
Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah
Sakit Syafira Pekanbaru
Tahun 2018

| Bukti Fisik | Kepuasan Pasien | | | | P value | OR 95% CI | |
|-------------------|-------------------|-------------|-----------|-------------|------------|--------------|------------------|
| | Tida k Puas | | Tota l | | | | |
| | n | % | n | % | | | n |
| Kurang Memadai | 41 | 70,7 | 17 | 29,3 | 58 | 100 | 6,578 (2,694- |
| Memadai | 11 | 26,8 | 30 | 73,2 | 41 | 100 | 0,001 16,061) |
| Total | 52 | 52,5 | 47 | 47,5 | 99 | 100 | |

Dari Tabel 11 diperoleh bahwa dari 58 responden dengan bukti fisik yang kurang memadai terdapat 41 (70,7%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 41 responden dengan bukti fisik yang memadai sebanyak 11 (26,8%) responden yang tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh *p value* = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, dan analisis ini juga diperoleh nilai $OR = 6,578 (2,694-$

16,061) artinya responden yang mendapatkan bukti fisik pelayanan yang kurang memadai berpeluang mempunyai risiko 142,857 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang memadai.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

Tabel 12
Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

| Empati | Kepuasan Pasien | | | | P Value | OR 95% CI | |
|---------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|-------------------------------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | | |
| | n | % | N | % | | | |
| Kurang Empati | 49 | 87,5 | 7 | 12,5 | 56 | 100 | 0,001 93,333 (22,661-384,406) |
| Empati | 3 | 7,0 | 40 | 93,0 | 43 | 100 | |
| Total | 52 | 52,5 | 47 | 47,5 | 99 | 100 | |

Dari Tabel 12 diperoleh bahwa dari 56 responden dengan empati yang kurang empati terdapat 49 (87,5%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 43 responden dengan empati yang empati sebanyak 3 (7,0%) responden yang tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan empati dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, dan analisis ini juga diperoleh nilai OR = 93,333 (22,661-384,406) artinya responden yang mendapatkan empati pelayanan yang kurang empati berpeluang mempunyai risiko 93,333 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang empati.

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Tabel 13
Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

| Daya Tanggap | Kepuasan Pasien | | | | P Value | OR 95% CI | |
|----------------|-----------------|-------------|-----------|-------------|-----------|------------|--------------------------------------|
| | Tidak Puas | | Puas | | | | |
| | n | % | N | % | | | |
| Kurang Tanggap | 50 | 89,3 | 6 | 10,7 | 56 | 100 | 0,001 170,833 (32,719-891,952) |
| Tanggap | 2 | 4,7 | 41 | 95,3 | 43 | 100 | |
| Total | 52 | 52,5 | 47 | 47,5 | 99 | 100 | |

Dari Tabel 13 diperoleh bahwa dari 56 responden dengan daya tanggap yang kurang tanggap terdapat 50 (89,3%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 43 responden dengan daya tanggap yang tanggap sebanyak 2 (4,7%) responden yang tidak puas.

Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, dan analisis ini juga diperoleh nilai OR = 170,833 (32,719-891,952) artinya responden yang mendapatkan daya tanggap pelayanan yang kurang tanggap berpeluang mempunyai risiko 170,833 kali untuk tidak puas dibandingkan dengan responden yang tanggap.

PEMBAHASAN
Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (*reliability*) yang kurang mampu sebagian besar

memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 49 orang (86,0%). Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan (*reability*) dengan kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR) 79,625, artinya kehandalan (*reability*) yang kurang handal berpeluang 79,625 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan kehandalan (*reability*) yang handal.

Kehandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat) dan memuaskan. *Reability* berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggannya dengan memuaskan (Bustami, 2011:5).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ulfa F. & Zulkarnain (2016) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara Kehandalan (*reliability*) (-0,294) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pengguna JKN di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta dengan nilai $p = (0,000 ; p < 0,05)$.

Begitu juga dengan hasil penelitian Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara Kehandalan $p = (0,000 ; p < 0,05)$ dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Yogyakarta.

Berdasarkan dari data maka peneliti berasumsi, bahwa adanya hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien dikarenakan masih banyak terdapatnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang tidak puas akan kehandalan dan keterampilan dari perawat dalam memberikan pelayanan. Seperti perawat

tidak menjelaskan secara rinci kepada pasien tentang hasil dari MCU (*Medical Check Up*) dan membuat pasien bingung dengan hasilnya. Hal tersebut juga berarti Rumah Sakit Syafira Pekanbaru perlu terus meningkatkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan dan diperlukan pelatihan keperawatan untuk lebih handal. Jika tingkat kehandalan dan keterampilan perawat dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sudah baik maka akan membuat pasien merasa puas dan dapat meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru.

Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terkait dengan jaminan (*assurance*) yang kurang nyaman sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 50 orang (87,7%). Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR) 142,857, artinya jaminan (*assurance*) yang kurang nyaman berpeluang 142,857 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan jaminan (*assurance*) yang nyaman.

Jaminan (*assurance*) yaitu karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas resiko dan keragu-raguan. (Bustami, 2011:6).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rudini (2015) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan jaminan perawat terhadap kepuasan

pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Puri Husada Tembilahan dengan *p value* (0,000 ; $p < 0,05$) dan OR = 11,813 (4,164-33,513).

Begitu juga dengan hasil penelitian Ulfa F. & Zulkarnain (2016) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara Jaminan (*Assurance*) (-0,095) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pengguna JKN di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta dengan nilai $p = (0,000 ; p < 0,05)$.

Berdasarkan dari data maka peneliti berasumsi, bahwa adanya hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien dikarenakan masih banyak terdapatnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang tidak puas akan jaminan yang diberikan oleh perawat dalam memberikan pelayanan. Seperti salah memberikan resep obat kepada pasien, dan terkadang jika tidak ditanyakan oleh pasien kapan jam kunjungan dokter perawat lupa untuk menginfokannya seharusnya menginformasikan tentang jam kunjungan dokter itu adalah salah satu tugas perawat. Jaminan (*assurance*) mencakup menjamin keamanan, kesopanan, mampu menumbuhkan kepercayaan pasiennya. Jaminan juga berarti bahwa bebas bahaya, resiko dan keragu-raguan. Dalam hal ini perawat diharapkan bisa memberikan kepercayaan kepada pasien bahwa mereka aman dalam mendapatkan pelayanan yang diberikan, dengan menumbuhkan kepercayaan pasien bahwa mereka di tangan yang tepat merupakan tugas perawat sehingga pasien yakin akan pilihannya dalam menyembuhkan penyakit yang dideritanya. Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, maka pihak rumah sakit harus bisa menanamkan kepercayaan

pelanggan/pasien terkait dengan jaminan (*assurance*) dalam memberikan pelayanan terhadap pasien untuk membuat pasien merasa puas.

Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik (*Tangibles*) yang kurang memadai sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 41 orang (70,7%). Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh *p value* atau $p \leq 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik (*Tangibles*) dengan kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR) 6,578, artinya bukti fisik (*Tangibles*) yang kurang memadai berpeluang 6,578 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan bukti fisik (*tangibles*) yang memadai.

Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan (Bustami, 2011:6).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Ulfah, D. A. (2016) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Dumai dengan *p value* (0,007 ; $p < 0,05$)

Begitu juga dengan hasil penelitian Pane, Dwi A. (2016) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara bukti fisik (*Tangibles*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dengan nilai $p = (0,000 ; p < 0,05)$.

Berdasarkan dari data maka peneliti berasumsi, bahwa adanya hubungan

antara bukti fisik dengan kepuasan pasien dikarenakan masih banyak terdapatnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang tidak puas akan sarana dan prasarana. Seperti masih kurangnya kelengkapan fasilitas ruang rawat inap, kecilnya air keran yang keluar dan lahan parkir. Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, maka pihak rumah sakit harus meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit untuk membuat pasien merasa nyaman dan puas.

Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan memberikan perhatian (*emphaty*) yang kurang nyaman sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 49 orang (87,5%). Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh $p\ value = 0,001$ atau $p \leq 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR), 93,333 artinya empati yang kurang empati berpeluang 93,333 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan empati yang empati.

Empati (*Emphaty*) yaitu karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan darimpelanggan. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan kemampuan pekerja (karyawan) untuk menyenangkan perasaan pelanghgan (Bustami, 2011:6).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rudini (2015) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara Empati (*emphaty*) dengan kepuasan pasien di RSUD Puri Husada Tembilahan dengan $p\ value (0,000 ; p < 0,05)$.

Begitu juga dengan hasil penelitian Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan empati perawat terhadap kepuasan pasien peserta BPJS RSUD Yogyakarta dengan $p\ value (0,000 ; p < 0,05)$.

Berdasarkan dari data maka peneliti berasumsi, bahwa adanya hubungan antara empati dengan kepuasan pasien dikarenakan masih banyak terdapatnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang tidak puas akan empati yang diberikan oleh perawat dalam memberikan pelayanan. Seperti masih ada terdapat perawat yang kurang ramah dan membedakan status sosial pasien. Empati (*emphaty*) mencakup kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, perhatian dan memahami kebutuhan pasien sebagai pelanggan dan bertindak demi kepentingan pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru, perawat diharapkan bisa memahami kesulitan-kesulitan pribadi masing-masing dari pasien dan membantu mereka keluar dari kesulitannya serta mampu memberikan dampak terhadap kepuasan saat mendapatkan pelayanan yang diberikan.

Hubungan Daya Tanggap dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018

Hasil penelitian ini menunjukkan kemampuan memberikan tanggapan

(*Responsiveness*) yang kurang tanggap sebagian besar memberikan ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 50 (89,3%). Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh $p\ value = 0,001$ atau $p \leq 0,05$, secara statistik disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Nilai *Odds Ratio* (OR) 170,833 artinya daya tanggap (*Responsiveness*) yang kurang tanggap berpeluang 170,833 kali memberikan ketidakpuasan pasien dibandingkan dengan *Responsiveness* yang tanggap.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberi pelayanan dengan tanggap. Hal ini menekankan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah dari pelanggan (Bustami, 2011:5).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pane, Dwi A. (2016) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan daya tanggap perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dengan $p\ value (0,000 ; p < 0,05)$.

Begitu juga dengan hasil penelitian Ulfa F. & Zulkarnain (2016) yang mengatakan bahwa terdapatnya hubungan antara Daya tanggap (*responsiveness*) (-0,205) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap pengguna JKN di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta dengan nilai $p = (0,000 ; p < 0,05)$.

Berdasarkan dari data maka peneliti berasumsi, bahwa adanya hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien dikarenakan masih banyak terdapatnya pasien rawat inap di

Rumah Sakit Syafira Pekanbaru yang tidak puas akan daya tanggap yang diberikan oleh perawat dalam memberikan pelayanan. Seperti kurangnya kesigapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru adalah dengan kesediaan dan kemampuan para perawat untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka dengan tanggap, serta memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat dan tepat mampu mempengaruhi kepuasan pasien saat mendapatkan pelayanan guna terpenuhinya kebutuhan kesehatan yang diharapkannya.

SIMPULAN

Ada hubungan yang bermakna antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan permasalahan seperti perawat tidak menjelaskan secara rinci kepada pasien tentang hasil dari MCU (*Medical Check Up*) dan membuat pasien bingung dengan hasilnya. Nilai $p\ value = 0,001$ dan nilai OR 79,625 (19,794-320,311). Ada hubungan yang bermakna antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan permasalahan seperti salah memberikan resep obat kepada pasien, dan terkadang jika tidak ditanyakan oleh pasien kapan jam kunjungan dokter perawat lupa untuk menginfokannya seharusnya menginformasikan tentang jam kunjungan dokter itu adalah salah satu tugas perawat. Nilai $p\ value = 0,001$ dan nilai OR 142,857 (28,115-725,879). Ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan permasalahan seperti masih kurangnya kelengkapan fasilitas ruang

rawat inap, kecilnya air keran yang keluar dan lahan parkir. Nilai *p value* = 0,001 dan nilai OR 6,578 (2,694-16,061). Ada hubungan yang bermakna antara empati dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan permasalahan seperti masih ada terdapat perawat yang kurang ramah dan membeda-bedakan status sosial pasien. Nilai *p value* = 0,001 dan nilai OR 93,333 (22,661-384,406). Ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru dengan permasalahan seperti kurangnya kesiapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Nilai *p value* = 0,001 dan nilai OR 170,833 (32,719-891,952).

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan* (ketiga). Tangerang: BINARUPA AKSRA.
- Astuti, & Kustiyah, E. (2014). *Analisis kepuasan pasien rawat inap atas pelayanan rumah sakit umum kabupaten sragen*.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. (R. Astikawati & A. Prinandita, Eds.). Padang: Penerbit Erlangga.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. (A. Maulana & W. Hardani, Eds.) (Tiga Belas). Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta, 11(2)*, 165–173.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Kedua). Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Mukti, W. Y., Hamzah, A., & Nyorong, M. (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu, 2(3)*, 41.
- Martini, M., Lestari, W., Yulianthini, N. N., & Suwendra, I. W. (2016). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan*, 4(1). Retrieved from <http://klinis.wordpress.com>
- Octavia, A., Suswitaroza, & Anwar, P. A. (2012). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi, 1(1)*, 11–30.
- PERMENKES-2012-29-Perubahan *Tarif Pelayanan Kesehatan bagi Peserta Askes*.pdf. (2012).
- Pane, Dwi A. (2016). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau*. Pekanbaru: Skripsi STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- Pohan, I. S. (2012). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

- Profil Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2017-2018.
- RI, Depkes (2009). *Kategori Umur*. Retrieved from www.depkes.go.id/kategori-umur.html?m=1.
- Riyanto, A. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Rudini. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Puri Husada Tembilahan*. Pekanbaru: Skripsi STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. (Keempat, Ed.). Jakarta: PT RINEKA CIPTA.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. (A. Susilia, Ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Sondakh, J. J. S., Marjati, & Pipitcahyani, T. I. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. (A. Suslia, Ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Situmorang, E. (2014). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bontang*, 4(2), 1126–1137. Retrieved from ejournal.an.fisip-ummul.org
- Tim Skripsi Prodi Kesmas STIKes Hang Tuah. (2018). *Panduan Skripsi*. (A. S. Efendi, Makomulamin, & Hayana, Eds.). Pekanbaru: STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- UURI NO 38 TAHUN 2014 tentang Kesehatan. (2014), 1–32. Retrieved from www.hukumonline.com
- UURI NO 44 TAHUN 2009 tentang Rumah Sakit. (2009). Retrieved from www.hukumonline.com
- Ulfa F., S., & Zulkarnain, A. K. (2016). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Sleman Yogyakarta*, 12(2), 412–430.
- Ulfah, D. A. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Umum Terhadap Mutu Pelayanan Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Dumai*. Pekanbaru: Skripsi STIKes Hang Tuah Pekanbaru.
- Wulandari, R., & Sugiarsi, S. (2014). *Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Tahun 2014*, (April), 77–81.

