

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN  
DI RUANG PERAWATAN RSUD SAWERIGADING PALOPO**

---

*The Relationship Of Patient Satisfaction To Nursing Services  
In The Treatment Room Of Sawerigading Hospital, Palopo*

---

**Andi Silfiana<sup>1</sup>, Sumarlan<sup>2</sup>, Awaluddin<sup>3</sup>**<sup>1,3</sup>Prodi S1 Keperawatan STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya Palopo<sup>2</sup>Prodi Gizi STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya PalopoE-mail: [andisilfiana2007@gmail.com](mailto:andisilfiana2007@gmail.com)

---

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Analisa data yang digunakan yaitu univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *Chi Square*. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan sikap perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p = 0,023$  sedangkan hubungan fasilitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan nilai  $p = 0,007$ . Disarankan kepada pihak Rumah Sakit agar tetap meningkatkan keterampilan dan sikap tenaga kesehatan khususnya tenaga keperawatan dan juga meningkatkan fasilitas pelayanan kesehatan baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

**Kata kunci :** Sikap Perawat, Fasilitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien

---

**ABSTRACT**

*Patient satisfaction with services is an important factor in developing a service delivery system that is responsive to customer needs. The purpose of this study was to determine the relationship between patient satisfaction and nursing services. The research design used was analytic descriptive research with a cross sectional approach. The sample in this study was 50 respondents using purposive sampling method. The data analysis used was univariate and bivariate using the Chi Square statistical test. The results of the statistical analysis showed that there was a significant relationship between nurse attitudes and patient satisfaction with  $p = 0.023$ , while the relationship between health service facilities and patient satisfaction also showed a significant relationship with  $p = 0.007$ . It is suggested to the Hospital to continue to improve the skills and attitudes of health workers, especially nursing staff and also improve health service facilities both in terms of quality and quantity.*

*Keywords: Attitude of Nurses, Health Service Facilities, Patient Satisfaction*

© 2023 Jurnal Kesehatan Luwu Raya

✉ **Correspondence Address:**

LP2M STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya, Kota Palopo Indonesia

Email: [lp2mstikesluwuraya@gmail.com](mailto:lp2mstikesluwuraya@gmail.com)

DOI: -

P-ISSN : 2356-198X

E-ISSN : 2747-2655

## PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dari data WHO kesehatan telah memberi dampak positif bagi setiap profesi kesehatan untuk selalu berupaya meningkatkan kinerja profesionalnya dalam berkontribusi pada berbagai kebutuhan kesehatan masyarakat hal ini sejalan makin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan (Sitoros dan Yulia 2008). Karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain lain (Sangadji & Sopiah, 2013).

Departemen Kesehatan tahun 2012, Indonesia memiliki 9.133 Rumah sakit dan khusus untuk provinsi NTT memiliki 342 Rumah sakit. 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 2 Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014 ; Sari, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri. Penelitian oleh Irmawati dan Kurniawati kota palopo tahun 2014 menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Adapun pendapat dari berkala ilmiah mahasiswa kesehatan Provinsi Sul-Sel menjelaskan tentang kepuasan: Kepuasan Adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2011). Kotler (dalam Nursalam; 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik; 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknnya memenuhi atau melebihi harapan.

Kemudian menurut Yazid (dalam Nursalam; 2011), faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu: Kesesuaian antara harapan dan kenyataan, Layanan selama proses menikmati jasa, Perilaku personel 10 di Suasana dan kondisi fisik lingkungan, Cost atau biaya, Promosi atau iklan yang sesuai dengan kenyataan Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang hubungan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Sawerigading kota Palopo

## BAHAN DAN METODE

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan yang bersifat *cross sectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen dinilai sekaligus pada satu saat. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Ruang perawatan bedah RSUD Sawerigading Kota Palopo dengan jumlah 50 pasien. Instrument peneliti menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner yang terdiri dari 6 bagian yaitu: data demografi responden, sikap, fasilitas, dan kepuasan pasien. Data kemudian di analisa secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *Chi Square*. Etika penelitian ini penulis menggunakan klien sebagai responden (subjek), etika penelitian meliputi *Informed concent*, *Anonimity*, dan *Confidentiality*.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Karakteristik responden

Tabel 1. Karakteristik Responden di Ruang Perawatan Bedah RSUD Sawerigading Palopo Tahun 2021

Karakteristik	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	22	44
Perempuan	28	56
<b>Pendidikan</b>		
Tamat SD	8	16
Tamat SMP	10	20
Tamat SMA	28	56
Perguruan Tinggi	4	8
<b>Sikap</b>		
Positif	47	94
Negatif	3	6
<b>Fasilitas</b>		
Baik	44	88
Kurang	6	12
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	35	70
Tidak Puas	15	30

Tabel 1. menunjukkan bahwa responden laki-laki sebanyak (44%) dan perempuan sebanyak (56%), sebagian besar responden memiliki pendidikan tamat SMA dengan jumlah 56%, sikap positif sebanyak (94%) sedangkan sikap negatif sebanyak (6%), fasilitas kesehatan baik sebanyak (88%) dan yang menyatakan fasilitas kurang sebanyak (12%). Sedangkan responden menyatakan puas sebanyak (70%) dan kurang puas sebanyak (30%).

## 2. Analisa bivariat

Tabel 2. Hubungan Sikap dengan Kepuasan Pasien

Sikap	Kepuasan Pasien				Total	%
	Puas	%	Kurang	%		
Positif	35	70	12	24	47	94
Negatif	0	0	3	6	3	6
Jumlah	35	70	15	30	50	100

\*p = 0,023

Tabel 2. menunjukkan bahwa responden yang memiliki sikap positif sebanyak 47 orang (94%), diantaranya terdapat 35 orang (70%) menyatakan puas dan 12 orang (24%) kurang puas. Sedangkan responden yang memiliki

pengetahuan sikap negatif sebanyak 3 orang (6%), semuanya menyatakan kurang puas. Hasil analisis statistik menunjukka terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai  $p = 0,023$ .

Tabel 3. Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien

Fasilitas	Kepuasan Pasien				Total	%
	Puas	%	Kuran	%		
Baik	34	68	10	20	44	88
Kurang	1	2	5	10	6	12
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>70</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

\*p= 0,007

Tabel 3. menunjukkan bahwa responden yang menyatakan fasilitas baik sebanyak 44 orang (88%), diantaranya terdapat 34 orang (68%) menyatakan puas dan 10 orang (20%) kurang puas. Sedangkan responden yang menyatakan fasilitas kurang sebanyak 6 orang (12%), diantaranya terdapat 1 orang (2%) menyatakan puas dan 5 orang (10%) kurang puas. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai  $p = 0,007$ .

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan sikap dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki sikap positif sebanyak (94%). Sedangkan responden yang memiliki sikap negatif sebanyak (6%). Hasil analisis statistik menunjukkan ada hubungan yang signifikan dengan nilai  $p = 0,023$ . Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nugrahaningsih (2014) yang berjudul Hubungan Sikap Perawat Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Pavillium RSUD Salatiga. Sikap perawat ditemukan dengan kategori cukup baik (71,90%). Dengan hasil analisis statistik dengan nilai  $p = 0,000$ .

Hal ini berarti semakin baik penilaian responden terhadap sikap perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, begitu pula sebaliknya. Temuan fakta hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa sikap perawat akan berdampak pada timbulnya kepuasan keperawatan. Kenyataan tersebut sesuai dengan pendapat Hurriyati (2010) yang menyatakan bahwa sikap dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (pasien).

Temuan hasil penelitian ini juga memberikan dukungan pada hasil penelitian Jasmani (2012), yang semuanya menunjukkan, bahwa sikap memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan fakta-fakta hasil penelitian, maka sudah sepatutnya jika sikap perawat yang masih dinilai kurang memenuhi harapan pasien seperti: kebersihan perlengkapan yang digunakan oleh perawat, seperti: sarung tangan dan masker, pengetahuan perawat dalam memahami pekerjaan dengan baik, perawat perlu lebih berani untuk memberikan teguran pada tamu yang berisik saat berkunjung, perawat perlu memperbaiki sikapnya untuk tidak membedakan pelayanan pada setiap pasien, dan kemampuan perawat dalam memberikan motivasi kepada pasien untuk mampu bersosialisasi dengan masyarakat untuk segera ditindaklanjuti oleh pimpinan rumah sakit.

## 2. Hubungan fasilitas dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan fasilitas baik sebanyak (88%), Sedangkan responden yang menyatakan fasilitas kurang sebanyak (12%), Hasil analisis statistik diperoleh nilai  $p = 0,007$  berarti terdapat hubungan yang signifikan fasilitas dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wibowo (2011) yang berjudul Analisis Hubungan Faktor Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pajang Surakarta (Studi Kasus : UPTD Puskesmas Pajang). Dari hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, empati, dan fasilitas secara bersama mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pajang. Sedangkan secara individu variabel tangible, assurance dan fasilitas ( $p = 0,021$ ) yang berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Pajang.

Hasil penelitian, fasilitas terhadap kepuasan pasien menunjukkan ada pengaruh yang signifikan. Rata-rata pasien menyatakan setuju karena sarana dan prasarana yang disediakan pengelola jasa untuk menunjang pelayanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan serta untuk melengkapi dan mendukung aktivitas dalam kelancaran jasa sudah baik. Pasien merasa puas atas kelengkapan fasilitas yang ada pada rumah sakit, misalnya sudah

adanya ruang rawat inap yang memadai, klinik gigi yang lengkap. Dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas sudah diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Sawerigading Kota Palopo menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan sikap dengan kepuasan pasien dengan nilai  $p=0,023$ , begitupun dengan Fasilitas pelayanan kesehatan menunjukkan hasil yang sama bahwa terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai  $p=0,007$

### Saran

disarankan kepada pihak Rumah Sakit agar selalu melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen untuk memperbaiki mutu pelayanan sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimul Hidayat (2009). *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data*. Jakarta : Salemba Medika
- Ariyanto (2009). *Pengertian Fasilitas Belajar Online*. Jakarta : EGC Diakses Tanggal 14 Maret 2021
- Astaqaniyah.(2008) *Konsep pendapatan tarif rumah sakit*(online) <http://Astaqaniyah.com>.Diakses Tanggal 14 Maret 2021
- Azwar (2008) *Analisa macam kepuasan*. <http://Azwar.com> Diakses Pada tanggal 16 Maret 2021
- Djoko Wijono (2008) *Analisa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan*. Jakarta: EGC
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Hutabarat, Jusniar. 2011. *Analisis Hubungan Antara Tarif Pelayanan Dan Kualitas*

- Layanan Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Kelompok Pasien Umum Di Klinik “AN” BANDUNG.* Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- Indarjati (2009) *perbandingan harapan kepuasan rumah sakit* (online) Diakses Tanggal 15 Maret 2021
- Jasmani, Agustinus Eko. (2012). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Salatiga.* Semarang: STIKES Widya Husada.
- Junaidi (2008) *Pengertian Kepuasan.* Jakarta: EGC
- Lamiri (2008), *Pengertian kepuasan pelayanan kesehatan* (online) <http://asiabusinesscentre.blogspot.com>. Jakarta. Diakses Tanggal 16 Maret 2021
- Latupono Sari(2014).*Analisa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan keperawatan di ruang perawatan Bedah.* Jakarta
- Maabuat, Christine Laurina Louisa. 2013. *Hubungan Antara Pengetahuan dan Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Wawonasa Kecamatan Singkil Manado Tahun 2013.* Manado: Sam Ratulangi Manado.
- Nugrahaningsih, Wahyu. (2014). *Hubungan Sikap Perawat dengan Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Bangsal Pavillium RSUD Salatiga.* Surakarta: STIKes Kusuma Husada.
- Nursalam (2011),*konsep dan Klasifikasi*(online) <http://salam.blogspot.com> Diakses Tanggal 15 Maret 2021. Jakarta : EGC
- Sangadji dan sofia (2013),*Manajemen rumah sakit* (online). Jakarta Diakses tanggal 15 Maret 2021
- Sitoros dan Yulia (2008).*Jurnal Analisa Tingkat Kepuasan.* Volume 2, Nomor 1, Jakarta. Diakses tanggal 13 Maret 2021
- Wibowo, FX. Swasto Adhi. 2011.*Analisis Hubungan Faktor Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pajang Surakarta (Studi Kasus: UPTD Puskesmas Pajang).* Surakarta: Universitas Sebelas Maret.