

## Hubungan Kualitas Pelayanan “Keandalan” dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang

Rida Suriani

Profesi Ners, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Dharmas Indonesia;  
rida.mami3r@gmail.com (Koresponden)

### ABSTRACT

*IRNA Ambun Pagi is one of the inpatient installations at the General Hospital. Dr. M. Djamil Padang. This installation provides more services when compared to other existing installations. Patient satisfaction is one indicator of the success of providing health services to patients. Satisfaction with health services is achieved if what the patient gets exceeds his expectations. This study aims to determine the relationship between service quality; reliability with patient satisfaction with nursing services. The research design is a cross sectional study. The population is all adult patients treated at IRNA Ambun Pagi. The sample size is 73 people using the random block technique and using a questionnaire measuring instrument. Data were analyzed univariately using a frequency distribution and bivariately using chi-square. The statistical test results obtained a P-Value of 0.001, the statistical test results showed that there was a relationship between service quality; reliability with patient satisfaction. Because the calculated value of  $P < \text{Alpha } 0.05$  it can be concluded that the quality of service; reliability has a relationship with patient satisfaction with nursing services at IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang. It is suggested to the management of IRNA Ambun Pagi through the hospital leadership to be able to improve their services by further increasing the reliability of nurses, including the ability of nurses to handle patient care issues appropriately and professionally, the ability to provide information about available facilities, matters that must be obeyed or prohibited in patient care.*

**Keywords:** *nursing services; patient satisfaction; reliability.*

### ABSTRAK

IRNA Ambun Pagi merupakan salah satu Instalasi Rawat Inap yang ada di RSUP. Dr. M. Djamil Padang. Instalasi ini memberikan pelayanan lebih jika dibandingkan dengan instalasi lain yang ada. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Kepuasan pelayanan jasa kesehatan tercapai jika apa yang didapatkan pasien melebihi harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan; keandalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Desain penelitian ini adalah *cross sectional study*. Populasi adalah seluruh pasien dewasa yang dirawat di IRNA Ambun Pagi. Besar sampel 73 orang dengan teknik random blok dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang diberikan kepada responden setelah mendapat persetujuan dari responden.. Data dianalisis univariat dengan menggunakan distribusi frekuensi dan bivariat dengan *chi-square*. Hasil uji statistik didapatkan nilai  $P - \text{Value}$  sebesar 0,001, hasil uji statistik tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan; keandalan dengan kepuasan pasien. Karena nilai hitung  $P < \text{Alpha } 0,05$  dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan; keandalan mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang. Disarankan kepada pihak manajemen IRNA Ambun Pagi melalui pimpinan rumah sakit untuk dapat meningkatkan pelayanannya dengan lebih meningkatkan keandalan perawat antara lain kemampuan perawat menangani masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, kemampuan memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, hal-hal yang harus dipatuhi ataupun yang dilarang dalam perawatan pasien.

**Kata kunci:** keandalan; kepuasan pasien; pelayanan keperawatan.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Rumah sakit merupakan bagian integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang melayani pasien dengan berbagai jenis pelayanan. Departemen Kesehatan Republik Indonesia telah menggariskan bahwa rumah sakit mempunyai tugas utama melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya promotif dan preventif serta melaksanakan upaya rujukan. Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat dalam mencari bantuan terhadap permasalahan kesehatan yang dihadapi pasien. Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu

tergantung juga pada kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Pelayanan keperawatan sendiri mempunyai posisi yang strategis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit karena jumlah perawat adalah yang terbanyak dan yang paling banyak kontak dengan pasien. Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan di rumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien (Nursalam, 2011). Depkes RI (2005) menyatakan bahwa masih ditemukan adanya keluhan tentang ketidakpuasan pasien terhadap komunikasi perawat. Rata-rata hasil data yang didapatkan dari rumah sakit di Indonesia menunjukkan 67% pasien yang mengeluh adanya ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009). Kepuasan pelanggan menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu layanan kesehatan. Artinya kepuasan pelanggan menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Mutu adalah paduan sifat-sifat barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Sedangkan layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang dibutuhkan dan diinginkan baik oleh pasien/konsumen ataupun masyarakat (Pohan, S, 2006).

Menurut Pasuraman, Zeithmal dan Berry dalam penelitiannya mengidentifikasi sepuluh pokok dimensi mutu, yaitu daya tanggap, keandalan, kompetensi, kesopanan, akses, komunikasi, kredibilitas, kemampuan memahami pelanggan, keamanan, dan bukti fisik. Pada penelitian berikutnya mereka menggabungkan beberapa dimensi menjadi satu yaitu kompetensi, kesopanan, keamanan, dan kredibilitas yang disatukan menjadi jaminan (*assurance*). Dimensi komunikasi, akses, dan kemampuan memahami pelanggan digolongkan sebagai empati (*empathy*). Akhirnya jadilah lima dimensi utama yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*) (Bustami, 2011).

Mutu pelayanan rumah sakit dapat dilihat dari segi aspek-aspek, antara lain aspek klinis (pelayanan dokter, perawat dan terkait teknis medis), aspek efisiensi dan efektifitas pelayanan, keselamatan pasien, dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga berdampak terhadap pasien juga berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan. Beberapa indikator untuk mengetahui mutu efisiensi rumah sakit antara lain pemanfaatan tempat tidur, pemanfaatan tenaga, pemanfaatan penunjang medik, dan keuangan (Sabarguna, B, 2004).

Penelitian-penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien telah banyak menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penentu kepuasan pasien, antara lain *tangibles* (aspek yang dilihat secara fisik, misal peralatan dan personel), *reliability* (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemampuan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assurance* (kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *empathy* (kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan) (Suryawati, C., Dharminto, Shaluhiah, 2006).

Hasil penelitian Widagno (2010) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Sragen dengan jumlah sampel 100 responden menunjukkan, semua variabel independen yaitunya variabel independen yaitunya variabel *tangibles* (aspek yang dilihat secara fisik, misal peralatan dan personel), *reliability* (kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat), *responsiveness* (kemampuan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat), *assurance* (kemampuan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan), *empathy* (kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pelanggan) mempunyai pengaruh terhadap peningkatan ataupun penurunan kepuasan pasien. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa variabel yang paling signifikan adalah variabel *reliability* (keandalan).

RSUP Dr. M. Djamil Padang adalah rumah sakit umum pendidikan dan rumah sakit rujukan dengan cakupan wilayah kerja Sumatera bagian tengah yang meliputi Sumatera Barat, Riau, dan Jambi. IRNA Ambun Pagi merupakan salah satu instalasi rawat inap yang ada di RSUP. Dr. M. Djamil Padang. Instalasi ini memberikan pelayanan lebih jika dibandingkan dengan instalasi lain yang ada di RSUP. Dr. M. Djamil Padang, dimana kelas I merupakan kelas perawatan yang paling rendah dan VVIP sebagai kelas perawatan tertinggi. Pasien yang dirawat di instalasi ini pada umumnya dari golongan ekonomi menengah keatas dan memiliki kemampuan untuk membayar dengan harga yang lebih tinggi. Besarnya biaya yang dikeluarkan pasien memberikan harapan dari pasien untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan di IRNA Ambun Pagi akan sangat menentukan dalam terpenuhinya harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang sebagai tempat untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan data hasil residensi manajemen keperawatan yang penulis lakukan di IRNA Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang diketahui, 8,82 % pasien menyatakan tidak puas dengan sikap dan penampilan perawat saat menerimanya, 14,7 % kurang puas dengan penjelasan yang diberikan perawat tentang tindakan perawatan yang dilakukan, 17,6 % tidak puas dengan kenyamanan ruang rawat, 5,88 % pasien menyatakan tidak puas dengan cara berbicara perawat dan 5,88 % pasien tidak puas dengan penjelasan perawat tentang masalah kesehatan yang ia alami. Dalam penelitian ini, peneliti akan meneliti tentang hubungan salah satu faktor kualitas pelayanan yaitunya *reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien. Menurut Bustami (2011), keandalan adalah kemampuan perawat memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Dengan kata lain, keandalan berarti sejauh mana perawat mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pasien dengan memuaskan. Hal ini berkaitan erat dengan apakah perawat mampu memberikan tingkat pelayanan yang sama dari waktu ke waktu, apakah perawat memenuhi janjinya, membuat catatan yang akurat dan melayani dengan benar.

### Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan; keandalan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang.

### METODE

Jenis penelitian merupakan penelitian observasional dengan desain *cross sectional study* di mana variabel bebas dan terikat dikumpulkan dalam waktu bersamaan. Hasil yang diperoleh bersifat deskriptif artinya menggambarkan kondisi yang terjadi saat penelitian dilaksanakan (Notoatmodjo, 2010). Penelitian dilakukan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang. Waktu penelitian mulai dari penulisan proposal sampai penulisan laporan hasil dari Februari hingga Agustus 2012. Populasi dalam penelitian ini semua pasien yang dirawat selama tahun 2011 di rawat inap Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang yaitu sebanyak 3539 pasien dengan rata-rata tiap bulan 295 pasien. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang dirawat di IRNA Ambun Pagi dengan besar sampel 73 orang. Pengambilan sampel ditentukan melalui rancangan random blok (rancangan acak kelompok).

Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang diberikan kepada responden setelah mendapat persetujuan dari responden. Sebelum responden mengisi kuisoner terlebih dahulu diberikan penjelasan tentang tujuan penelitian dan untuk menghindari kesalahan pengisian, responden diberikan penjelasan tentang isi kuisoner dan cara pengisian kuisoner. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dijamin kerahasiaannya. Hanya data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset dan data yang tidak dibutuhkan lagi akan dimusnahkan. Analisa univariat digunakan untuk memperoleh karakteristik dari masing-masing variabel. Analisis menggunakan distribusi frekuensi dengan ukuran persentase. Analisis bivariat menggunakan *chi-square* dengan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha=95\%$ ). Uji *chi-square* digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Apabila hasil uji *chi-square* didapatkan nilai  $p \leq 0,05$  maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara variabel bebas dan terikat, dan jika nilai  $p > 0,05$  maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan variabel bebas dengan variabel terikat.

### HASIL

#### Kepuasan Pasien

Table 1. Distribusi frekuensi pasien menurut kepuasan di Irna Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang (n=73)

No	Kepuasan Pasien	f	%
1.	Puas	37	50,7
2.	Tidak Puas	36	49,3

Berdasarkan table 1 menunjukkan lebih dari separuh (50,7%) pasien puas terhadap kualitas pelayanan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang.

#### Kualitas Pelayanan; Keandalan

Tabel 2. Distribusi frekuensi pasien menurut kualitas pelayanan; keandalan di Irna Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang (n=73)

No	Kualitas Pelayanan; Keandalan	F	%
1.	Baik	52	71,2

2.	Kurang Baik	21	28,8
----	-------------	----	------

Berdasarkan table 2 didapatkan bahwa, lebih dari separuh (71,2%) pasien mengatakan kualitas pelayanan; keandalan di IRNA Ambun Pagi baik.

### Hubungan antara Kualitas Pelayanan; Keandalan dengan Kepuasan Pasien

Table 3. Distribusi Frekuensi Pasien Menurut Kualitas Pelayanan; Keandalan dengan Kepuasan di IRNA Ambun Pagi RSUP. Dr. M. Djamil Padang (n=73)

No.	Kualitas Pelayanan; Keandalan	Kepuasan Pasien				Jumlah		Nilai P
		Puas		Tidak Puas		f	%	
		f	%	f	%			
1.	Baik	35	67,3	17	32,7	52	100	0,0001
2.	Kurang Baik	2	9,5	19	90,5	21	100	

Berdasarkan table 3 didapatkan bahwa pasien yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan lebih banyak berpendapat kualitas pelayanan; keandalan kurang baik (90,5%) dibandingkan dengan pasien yang berpendapat kualitas pelayanan; keandalan baik (32,7%). Hasil uji *chi-square* didapatkan nilai  $p < \alpha$  ( $p = 0,0001$ ) artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan; keandalan dengan kepuasan pasien.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan lebih dari separuh pasien puas terhadap pelayanan keperawatan di IRNA Ambun pagi. Namun, masih ada pasien yang merasa tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa pasien yang puas merasa bahwa pelayanan keperawatan yang diterimanya sudah sesuai dengan harapan mereka dan pasien yang tidak puas merasa pelayanan keperawatan yang diterimanya belum sesuai dengan harapan mereka. Junaidi (2002) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu pelayanan kesehatan berkaitan dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas pelayanan tersebut. Jika kinerja yang dirasakan konsumen atas pelayanan tersebut melebihi harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan. Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Indriaty (2010) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas.

Menurut Abdullah (2012), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang, puas dengan pelayanan dikarenakan sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan interpretasi pasien setelah membandingkan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang dirasakannya dengan harapannya meliputi hubungan perawat-pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis perawat, efektifitas pelayanan, dan keamanan tindakan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa, IRNA Ambun Pagi RSUP Dr. M. Djamil Padang telah memberikan pelayanan yang cukup berkualitas sehingga lebih dari separuh pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perawat. Walaupun demikian, pihak instalasi juga harus mengevaluasi lagi, karena masih terdapat pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah mereka berikan. Maka, hendaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat dapat lebih ditingkatkan lagi dengan melakukan peninjauan terhadap kemampuan perawat pelaksana dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien.

Menurut Garvin yang dikutip Fandy Tjiptono (2012) menyatakan bahwa: "Terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi". Kualitas telah menjadi harapan dan impian bagi setiap konsumen dari sebuah produk yang dibelinya. Konsumen dalam kesehariannya menggunakan produk baik yang berwujud ataupun tidak berwujud (jasa) tidak akan lepas dari kualitas baik yang diharapkan konsumen. Seorang pemasar harus memahami keinginan dan kebutuhan konsumen, kemudian berusaha memenuhinya demi meningkatkan penjualan. Kualitas yang baik akan dapat menambah kepuasan bagi konsumen terhadap produk yang dibelinya. Bila konsumen mendapatkan kualitas baik setiap kali membeli produk yang dibutuhkannya, maka ada kemungkinan besar konsumen tersebut melakukan pembelian berulang kali dan hal ini akan sangat menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2012).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, karena kualitas memberikan dorongan kepada pasien untuk menjalin hubungan yang lebih kuat dengan pemberi pelayanan. Ketika pasien

mengalami pelayanan yang realistis, maka kemudian mereka akan merasa dipuaskan terutama bila pelayanan yang mereka peroleh sepadan bahkan lebih dari apa yang mereka harapkan (Lupiyoadi, 2001). Menurut Pohan, S, (2006), kualitas layanan adalah keseluruhan karakteristik layanan yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat. Hal yang sama juga dikemukakan oleh *American Society for Quality Control* (Kotler, 2006), bahwa keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat.

Secara umum kualitas pelayanan keperawatan di IRNA Ambun Pagi termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat terjadi karena pihak IRNA Ambun Pagi sudah dapat memenuhi harapan-harapan pasien sehingga apa yang pasien harapkan dalam pelayanan keperawatannya dapat terwujud. Hasil penelitian didapatkan pasien yang tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di IRNA Ambun Pagi cenderung berpendapat kualitas pelayanan; keandalan kualitas pelayanan kurang baik dibandingkan dengan pasien yang berpendapat kualitas pelayanan; keandalan baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak, hasil ini memiliki makna ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan; keandalan dengan kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan; keandalan yang diberikan IRNA Ambun Pagi, maka akan semakin baik pula kepuasan pasiennya. Sebaliknya semakin kurang kualitas pelayanan; keandalan yang diberikan, maka pasien akan semakin tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Penelitian ini sama dengan penelitian Hermanto, D (2010), tentang “Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur” di mana hasil penelitiannya menunjukkan adanya hubungan persepsi mutu keandalan pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien, di mana pada responden dengan persepsi keandalan baik lebih banyak yang mengatakan puas daripada tidak puas. Sedangkan responden dengan persepsi keandalan tidak baik lebih dari separuh menyatakan tidak puas dan sebagian kecil menyatakan puas. Berdasarkan hasil perhitungan *chi-square test (continuity correction)* diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi mutu keandalan pelayanan kebidanan dengan kepuasan pasien.

Keandalan berkaitan dengan kemampuan tenaga medis dalam memberikan kualitas jasa yang dijanjikan kepada pasien dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono, 2008). Menurut peneliti pihak Ambun Pagi sudah dapat menerapkan salah faktor dalam kualitas pelayanan yaitunya keandalan seperti yang dikemukakan Tjiptono. Namun pihak IRNA Ambun Pagi seyogyanya dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini adalah keandalan, misalnya penanganan masalah perawatan pasien dengan tepat dan profesional, pemberian informasi tentang fasilitas yang tersedia dan tata tertib yang berlaku, pemberian informasi tentang hal-hal yang harus dipatuhi dan dilarang selama perawatan pasien serta kedatangan perawat yang tepat waktu ketika dibutuhkan pasien agar kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan juga akan lebih meningkat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 73 pasien di IRNA Ambun Pagi dapat disimpulkan bahwa persentase pasien yang puas lebih besar dibandingkan dengan pasien yang tidak puas. Kepuasan pasien dinilai berdasarkan interpretasi pasien setelah membandingkan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang dirasakannya dengan harapannya meliputi terbinanya hubungan perawat pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan, pengetahuan, dan kompetensi teknis perawat, efektivitas pelayanan, dan keamanan tindakan. Masih adanya pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan di IRNA Ambun Pagi dapat terjadi karena terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka. Maka untuk itu sangatlah penting bagi sebuah rumah sakit untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien mereka. Analisa kepuasan pasien akan sangat bermanfaat sekali bagi sebuah rumah sakit.

Untuk kualitas pelayanan; keandalan lebih dari separuh menyatakan baik. Namun, masih ada pasien yang menyatakan kualitas pelayanan; keandalan kurang baik. Hal ini tentu berkaitan dengan kemampuan perawat dalam memberikan kualitas jasa yang dijanjikan kepada pasien dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dari hasil uji statistik diketahui bahwa ada hubungan yang bermakna antara keandalan dengan kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan; keandalan maka akan semakin baik pula kepuasan pasiennya. Sebaliknya semakin kurang kualitas pelayanan; keandalan yang diberikan, maka akan semakin tidak puas pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

## REKOMENDASI

Disarankan kepada pihak RSUP Dr. M. Djamil Padang untuk dapat meningkatkan profesionalisme perawat dalam memberikan asuhan keperawatan, pemberian informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaan dan tata tertib yang berlaku, memberi tahu dengan jelas hal-hal yang harus dipatuhi dan dilarang dalam perawatan pasien, dan tiba di ruangan tepat waktu ketika dibutuhkan pasien. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan melihat faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien, baik

faktor internal yang lain seperti faktor kebudayaan, sosial dan psikologi serta faktor-faktor eksternal lainnya seperti karakteristik produk, harga, lokasi, fasilitas, *image*, desain visual, suasana, dan komunikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2012). *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Depkes RI. (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Depkes RI.
- Hermanto, D. R. (2010). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan*. Universitas Diponegoro.
- Indriaty. (2010). Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien. *Studi Pada Puskesmas Gunungpati Semarang*.
- Junaidi. (2002). Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 17(1), 91–102.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran : analogi perencanaan implementasi dari kasus* (XII). PT. Indeks.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran* (XIII). Erlangga.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Salemba Empat.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan; Aplikasi dan Praktek Keperawatan Profesional* (3rd ed.). Salemba Medika.
- Pohan, S. I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan; Pengertian dan Penerapan*. EGC.
- Sabarguna, B. S. (2004). *Sistim Informasi Manajemen Rumah Sakit* (Revisi). Konsorsium RSI.
- Suryawati, C., Dharminto, Shaluhiah, Z. (2006). *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. JPMK.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Andi.
- Widagno. (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.