

## Gambaran Kepuasan Pasien di RSIA Husada Bunda Tahun 2022

Anil Nur Rahman<sup>1</sup>, Ade Dita Putri<sup>2</sup>, Zurrahmi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>SI Keperawatan Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai Riau, Bangkinang Kota, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: 10 June 2024  
Revised: 10 June 2024  
Available online: 10 June 2024

### KEYWORDS

Patient Satisfaction, RSIA  
Kepuasan Pasien, RSIA

### CORRESPONDENCE

E-mail: [anilnurahman@gmail.com](mailto:anilnurahman@gmail.com)  
No. Tlp : +62 812-7714-5336

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is an indicator of the quality of service provided by health workers. Satisfied patients will use health services again if they need them again. The aim of this research is to determine the description of patient satisfaction at RSIA Husada Bunda in 2022. The design used in this research is descriptive research. The population in this study was all outpatients and inpatients from January to September, totaling 365 people. The sample in this study was 50 people. The sampling technique used in this research is non-probability sampling in the form of accidental sampling. The data analysis used in this research is Univariate Analysis. From the results of research using univariate analysis, it was found that patient satisfaction was in the satisfied category for 34 respondents (68%). It is hoped that the results of this research can be used as a reference in improving health services.*

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien di RSIA Husada Bunda tahun 2022. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Adapun populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap pada bulan Januari-September yang berjumlah 365 orang. Sampel pada penelitian ini adalah 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling berupa accidental sampling. Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisa Univariat. Dari hasil penelitian pada analisa univariat didapatkan bahwa kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 34 responden (68%). Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan berbasis masyarakat dengan ciri khas yang dipengaruhi oleh kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi kesehatan, yang kesemuanya harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan rumah sakit adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan memberikan kepastian hukum kepada pasien. Sangat penting bagi institusi

pelayanan kesehatan ini tentang kepuasan pasien, itu menjadi salah satu aspek penting bagi rumah sakit terus meningkatkan mutu pelayanannya (Nurchayati, 2017).

Kepuasan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan yang petugas kesehatan berikan. Peningkatan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Librianty, 2018). Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan bila mereka membutuhkan lagi. Pasien yang puas akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama. Pelayanan kesehatan yang dilakukan di Puskesmas bertujuan mengembangkan kesehatan masyarakat, disamping memberikan pelayanan kesehatan menyeluruh dan terpadu, diantaranya di Unit Rawat Jalan. Pelayanan kesehatan di Puskesmas yang baik, akan berdampak kepuasan bagi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan tersebut. Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien (Soumokil et al., 2021). Pelayanan kesehatan mengalami perkembangan dalam era globalisasi yang menuntut persaingan yang cukup tinggi di antara rumah sakit baik rumah sakit swasta maupun rumah sakit pemerintah (Virgo, 2018).

Pelayanan dari semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan (Librianty, 2019). Pelayanan kesehatan yang berkualitas didefinisikan sebagai pelayanan kesehatan yang berusaha memenuhi atau melebihi harapan pasien sehingga pasien puas dan bersyukur karena semuanya disesuaikan dengan kebutuhan pasien. Akibatnya, pasien akan mengkomunikasikan informasi tentang pelayanan kesehatan yang baik kepada semua orang, dan pasien atau masyarakat akan bertindak sebagai petugas penghubung komunitas untuk setiap organisasi layanan. Menyelenggarakan layanan medis berkualitas tinggi tidak hanya untuk pasien, tetapi juga untuk industri perawatan kesehatan, sehingga menjadi tempat yang diinginkan untuk bekerja bagi profesional perawatan kesehatan yang kompeten dan etis (Cynthia, 2018).

Tingkat kepuasan pasien sangat menentukan. Jika pelanggan tidak puas dengan barang dan jasa, tujuan organisasi untuk pertumbuhan dan kelangsungan hidup yang berkelanjutan akan sulit dicapai. Kesenjangan penelitian kepuasan pelanggan mengacu pada penelitian McDougall dan Levesque, di mana masih terdapat kontroversi mengenai penyebab dan implikasi dari kepuasan pelanggan. Dalam studinya tahun 1990, Yi mengklaim bahwa keberadaan kepuasan pelanggan sebagai sikap konsumen yang positif secara proaktif atau sebagai evaluasi dari perusahaan yang memenuhi syarat tidak jelas (Burhanuddin, 2016).

Penelitian terkait tentang (Chairunnisa & Puspita, 2017) dengan judul Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. Teknik pengambilan sampel adalah Acidental sampling Alat analisis yang digunakan adalah Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil uji IPA dalam diagram kartesius menunjukkan atribut yang masuk dalam kuadran A adalah kebersihan kamar mandi, kebersihan poli rawat jalan, keramahan dan kesantunan petugas pendaftaran dan kasir, ketepatan waktu dokter dalam memulai memberikan pelayanan dan kedisiplinan waktu pelayanan. Atribut yang masuk dalam kuadran B adalah prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, kecepatan bagian pendaftaran dan kasir dalam pelayanan, ketepatan waktu perawat dalam memberikan pelayanan, cepat tanggap dokter, perawat, petugas pendaftaran dan kasir dalam membantu pasien, perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien, pemberian pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih. Atribut yang masuk dalam kuadran C adalah terciptanya suasana kekeluargaan

antara perawat dengan pasien, dan, adanya media elektronik tv di ruang tunggu. Atribut yang masuk dalam kuadran D adalah kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, terciptanya suasana kekeluargaan antara dokter dan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien dan waktu pelayanan yang cukup. adanya kotak saran untuk kritik dan keluhan, tenaga medis dan karyawan rumah sakit berpenampilan rapi dan bersih. Saran yang dapat diberikan antara lain : meningkatkan evaluasi kinerja pegawai melalui peningkatan kedisiplinan dan lebih diperhatikan untuk kebersihan kamar mandi dan kebersihan poli rawat jalan dan meningkatkan keramahan petugas.

## METODE

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan kepuasan pasien RSIA Husada Bunda tahun 2022. Waktu penelitian ini dilakukan pada tanggal 14-18 September 2022. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap pada bulan Januari-September yang berjumlah 375 orang. Jumlah Sampel pada penelitian ini adalah sebagian kunjungan pasien pada bulan Januari-Juli di RSIA Husada Bunda yang berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling berupa *accidental sampling*, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Nursalam, 2014). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Analisis dalam penelitian ini dengan analisis univariat.

## HASIL PENELITIAN

### 1. Analisis Univariat

Analisis Univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menganalisa data secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi gambaran kepuasan pasien di RSIA Husada Bunda tahun 2022.

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien di RSIA Husada Bunda Tahun 2022**

No	Kepuasan pasien	Jumlah	Persentasi %
1	Puas	34	68
2	Tidak puas	16	32
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil penelitian*

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 34 responden (68%).

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pada aspek kenyamanan diketahui bahwa pasien merasa puas terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan oleh pihak RSIA Husada Bunda. Adapun fasilitas yang diberikan yaitu ruang tunggu pasien yang bersih dan nyaman, ruang pemeriksaan yang bersih dan didukung dengan peralatan yang cukup lengkap, serta laboratorium yang sudah memadai. Adapun beberapa pasien yang kurang merasa nyaman yaitu tempat parkir pengunjung rumah sakit yang jaraknya sedikit jauh dengan pusat pelayanan rawat jalan. Oleh karena itu sebaiknya RSIA Husada Bunda perlu meninjau ulang khususnya pada pelayanan tempat parkir pengunjung rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan sehingga

dapat sesuai dengan harapan dan keinginan pasien saat melakukan pengobatan sehingga dapat mempengaruhi pada kepuasan pasien dalam meningkatkan rasa aman dan percaya terhadap pelayanan.

Reliability mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability) (Purcarea, Luliana, & Consuela 2013). Hal ini diperkuat pada dimensi reliability memiliki skor pernyataan dominan pada kategori sangat memuaskan dengan pernyataan Puskesmas memberikan pelayanan dengan segera. Arianto (2017) juga menyatakan bahwa kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Pandak II Bantul Yogyakarta dengan menggunakan 84 responden dengan sebanyak 71 responden (84,5%) dalam kategori memuaskan.

Menurut Parasuraman, et al dalam Prabanastiti (2018) reliability (kehandalan) adalah dimensi ini menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan sesuai janji yang ditawarkan. Penilaian ini berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan waktu mengurus pendaftaran, waktu pengobatan/pemeriksaan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien.

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan ketepatan pelayanan untuk melayani konsumen dengan baik (Purcarea, Luliana, & Consuela 2013). Menurut Parasuraman, et al dalam Prabanastiti (2018) responsiveness (daya tanggap) adalah Respon atau kesigapan serta kemampuan untuk membantu pelanggan dan meningkatkan kecepatan pelayanannya. Dimensi ini juga dapat menunjukkan kesiapan pekerja untuk melayani pelanggan.

Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsive terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap para front-line staff. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non verbal, langsung atau melalui telepon (Muninjaya, 2010).

Berdasarkan gambaran dilapangan pada aspek ketanggapan yaitu diketahui bahwa pasien merasa tidak puas karena beberapa petugas dari rumah sakit jarang memberikan informasi mengenai keluhan dari pasien dan beberapa dari petugas kesehatan juga kurang ramah terhadap pasien, dokter juga jarang memberikan penjelasan tentang penyakit yang dialami pasien, untuk pengambilan obat dipelayanan farmasi sedikit lambat. Hal seperti ini yang dapat menyebabkan pasien merasa tidak dihargai dan diperhatikan oleh pihak rumah sakit. Namun pasien merasa puas pada sistem administrasi yang dilakukan rumah sakit sangat baik dan cepat dan petugas dari bagian administrasi juga ramah. Diharapkan pihak Rumah Sakit lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas kinerja dari petugas kesehatan dan pelayanan farmasi agar pasien merasa dirinya benarbenar puas dan nyaman apabila berobat di RSIA Husada Bunda sehingga menimbulkan rasa untuk ingin berobat kembali ditempat yang sama.

Assurance dapat diartikan sebagai jaminan kompetensi yang dimiliki sehingga membuat rasa aman, bebas resiko atau bahaya, kepastian yang mencakup pengetahuan, sikap, dan perilaku sehingga dapat menimbulkan keyakinan atau kepercayaan pelanggan (Purcarea, Luliana, & Consuela, 2013). Berdasarkan gambaran dilapangan diketahui pasien merasa puas dengan kompetensi tenaga kesehatan yang ada di RSIA Husada Bunda yang memberikan pelayanan dan kenyamanan selama berobat di RSIA Husada Bunda, sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan kepada pasien dan pasien pun ingin berobat kembali.

Empathy dapat diartikan sebagai empati adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh, rasa peduli, komunikasi yang baik, serta kemudahan untuk dihubungi (Purcarea, Luliana, & Consuela 2013). Berdasarkan gambaran dilapangan diketahui pasien merasa puas dengan empati tenaga kesehatan di RSIA Husada Bunda yang melayani dengan sepenuh hati sehingga menimbulkan empati dari tenaga kesehatan kepada pasien sehingga pasien merasakan kepuasan saat berobat di RSIA Husada Bunda.

## SIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan pada “gambaran kepuasan pasien di RSIA Husada Bunda tahun 2022”, dengan menunjukkan hasil bahwa kepuasan pasien di RSIA Husada Bunda tahun 2022 berada pada kategori puas sebanyak 34 responden (68%).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih saya ucapkan kepada seluruh pihak RSIA Husada Bunda khususnya pasien dan keluarga, selanjutnya terimakasih kepada Ade Dita Puteri, SKM, MPH dan Zurrahmi Z.R S.Tr Keb, M.Si selaku pembimbing yang telah berkontribusi serta mendukung penuh dalam melakukan penelitian ini.

## REFERENSI

- Agustina, M. (2020). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun*.
- Anisa, N. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Tk . Iv Madiun Tahun 2017 Oleh : Nurul Annisa Kesehatan Prodi S1 Kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun Tahun 2017*.
- Antari. (2019). *Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali*. <http://isainsmedis.id/>. Volume 10, Number 3: 492-496.
- Asmuji. (2012). *Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikas* (A. R. Media (ed.)).
- Azwar. (2012). *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Burhanuddin. (2016). Relationship between Health Service Quality and Patients’ Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal Mkmi*, 12(1), 41–46. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/perennial/article/view/552>
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015*. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Cynthia. (2018). *Hubunga Mutu Pelayanan Kesehatan Denga Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bahu Kota Manado*, 7, 1–10.
- Gobel, N. (2022). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education (e-Journal) 2022*; 2 (2): 110 – 116. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/ijpe/index>
- Hidayat. (2012). *Metodologi Penelitian*. Salemba Medika.
- Hidayat, A. . (2014). *Metode penelitian keperawatan dan teknis analisis data*. Salemba Medika.
- Librianty, N. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2017*. *Jurnal Doppler*, 2(1).

- Librianty, N. (2019). *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019*. Jurnal Ners, 3(2), 103-110.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Rineka cip).
- Nurchayati, E. (2017). *Client Satisfication Questionnare 8. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan Dr.Soatomo*, 3(1), 15–30.
- Nuryanti. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rsud Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesiona*. Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* (Keempat). Salimba Medika.
- Pangestu. (2013). *Gambaran Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan di RSU Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Sujarweni, V. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami* (Yogyakarta). Pustaka Baru Press.
- Virgo, G. (2018). *Hubungan response time pelayanan instalasi gawat darurat (igd) dengan tingkat kepuasan pasien di rsud bangkinang tahun 2018*. Jurnal Ners, 2(1), 72-85.