

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DAN KINERJA PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RS TK. IV SINGARAJA

Luh Putu Suartini Kusumawati

Prodi Magister Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto

### ABSTRACT

*The performance of nurses determine of quality services of health services in hospital. Nursing staff which is part in hospital departement , expected in a hospital Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive. This research is intended to reveal the influence of the quality of nursing services and nurse performance on the satisfaction of inpatients at Tk.IV Singaraja Hospital. This research is quantitative. The sampling technique used is nonprobability sampling technique with accidental sampling method. The sample used in this research was 62 respondents. The results of the research show: 1) Quality of nursing services on the level of patient satisfaction in the Inpatient Room of the Singaraja Tk. IV Hospital is accepted or there is an influence of nursing services on the level of patient satisfaction in the Inpatient Room of the Singaraja Tk. IV Hospital. The Chi Square results also correlation and there is a positive influence.2) Nursing performance on the level of patient satisfaction in the Singaraja Tk. IV Hospital Inpatient Room is accepted or there is an influence of nursing performance on the level of patient satisfaction in the Inpatient Room Singaraja Army Hospital. 3) The correlation coefficient value is a correlation and there is a positive influence. Nurse performance and service quality are two important factors in order to increase patient satisfaction.*

**Keywords:** *Influence, Service, Nurses, Performance, Satisfaction*

### A. PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu tempat yang digunakan untuk memberikan pelayanan kesehatan serta suatu organisasi dengan sistem terbuka dan selalu berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai suatu keseimbangan yang dinamis. (Irawan, dkk, 2020) menjelaskan, rumah sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Karno (2023) mengatakan bahwa rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Ciri pelayanan yang berkualitas adalah yang simpatik, disiplin, bertanggung jawab dan penuh perhatian sehingga memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. menurut Lupiyoadi (2014) Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan lima dimensi, yaitu: (1) keandalan pelayanan (*reliability*), yaitu kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, (2) bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan rumah sakit membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal berupa penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. (3) daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta informasi yang jelas kepada pasien, (4) jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan serta kemampuan para

pegawai rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya diri pasien, (5) empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi berupaya memahami keinginan pasien.

Pelayanan keperawatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan. Tenaga keperawatan sebagai bagian dari sistem tenaga kesehatan, diharapkan dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan pelayanan kesehatan secara maksimal dan menyeluruh. (Yuniarti dalam Maweikere, dkk, 2021).

Peran perawat di rumah sakit khususnya di instalasi rawat inap sangat penting. Perawat merupakan peran terbesar pelayanan kesehatan di rumah sakit dan tenaga yang paling lama berhubungan dengan pasien. Akan tetapi kinerja perawat masih banyak dikeluhkan oleh pasien dan keluarganya. Hal ini tampak dari banyak masukan dari pasien dan keluarganya tentang pelayanan rumah sakit terutama perawat (Putri & Febriani, 2021).

Menurut Depkes RI capaian kinerja perawat yaitu minimal 75% dari total sumber daya yang ada (Miming & Suherwin 2018). Perawat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila telah memberikan asuhan keperawatan yang komprehensif (Rezi 2020). Namun pada kenyataannya masih banyak masalah dalam kinerja perawat, banyaknya keluhan pasien mengenai perawat yang kurang ramah, kurang sabar dalam menghadapi pasien, kurang optimal dalam memberikan asuhan keperawatan, mempunyai kemampuan yang kurang memadai, dan ilmu pengetahuan yang kurang dikarenakan kurangnya perawat berpendidikan tinggi (Maslita 2017).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Kotler and Keller, 2015).

Rumah Sakit Tk.IV Singaraja selalu mengupayakan agar kualitas pelayanan selalu dijaga dan meningkatkan kinerja rumah sakit guna memberikan hasil yang maksimal . Berdasarkan data yang dihimpun oleh Tim Komplin Rumah Sakit Tk.IV Singaraja pada tahun 2022 terlihat bahwa keluhan tertinggi yang terjadi pada Rumah Sakit Tk.IV Singaraja adalah keluhan terhadap perawat di ruang rawat inap dalam melayani yang kurang baik jika dibandingkan dengan keluhan terhadap faktor lain seperti fasilitas dan sistem pelayanan, respon time dokter, obat – obatan / farmasi. Data keluhan yang dikumpulkan oleh Tim Komplin RS Tk.IV Singaraja pada tahun 2020 – 2023 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1 Rekapitulasi Keluhan Dari pasien di RS Tk.IV Singaraja tahun 2020 – 2022.**

Keluhan	Tahun					
	2020	%	2021	%	2022	%
Fasilitas	5	23,8	4	18,18	4	15,38
Kebersihan	3	14,3	1	4,54	1	3,84
Obat/Farmasi	2	9,52	4	18,18	6	23,07
Respon Time dokter Poli	2	9,52	1	4,54	3	11,43
Perawat di Rawat Inap	6	28,6	6	27,2	8	30,7
Keamanan	1	4,76	0	0	0	0
Respon Time Bidan	0	0	1	4,54	0	0

Keluhan	Tahun					
	2020	%	2021	%	2022	%
Pelayanan Petugas di FO	0	0	2	9,09	0	0
Pelayanan Petugas di IGD	0	0	0	0	0	0
Pelayanan Petugas Lab	0	0	0	0	0	0
Pelayanan Rontgen	2	9,52	3	13,63	4	15,38
TOTAL	21	100	22	100	26	100

Walaupun index kepuasan pasien RS Tk.IV Singaraja mendapat katagori Baik, namun masih didapatkan ketidakpuasan pelanggan, yang mana hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan di RS Tk.IV Singaraja. Pasien yang tidak puas ini bisa saja akan memberikan informasi dan menyebarkan rasa ketidak puasannya kepada orang lain, sehingga rasa ketidak puasannya ini akan dengan cepat menyebar ke masyarakat dari mulut ke mulut. Sehingga dampaknya akan dapat menurunkan kunjungan pasien ke RS Tk.IV Singaraja.

Hasil studi pendahuluan terhadap 10 pasien di ruang Rawat Inap (Ruang Bangsal) Rumah Sakit Tk IV Singaraja dengan menggunakan kuisisioner kepuasan pelayanan pada tanggal 20 Juli 2023 ditemukan 4 (40%) diantaranya kurang puas dengan pelayanan diperoleh selama dirawat, diantaranya ketidakpuasan terhadap pelayanan perawat dalam memberikan obat, pengawasan cairan infus, observasi secara teratur pada pasien, komunikasi yang kurang.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat Untuk mengidentifikasi kinerja perawat, mengidentifikasi kepuasan pasien, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan keperawatan, terhadap kepuasan, menganalisis pengaruh kinerja perawat terhadap kepuasan pasien, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Singaraja.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional study. Penelitian yang pengambilan data hanya dilakukan pada satu waktu tertentu, data yang diperoleh dikumpulkan, diolah secara statistik dan hasilnya disajikan langsung peneliti. Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan bulan April – Mei 2024, di Ruang Rawat Inap RS Tk.IV Singaraja.

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya”V. Wiratna Sujarweni (2014:65).

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability sampling* dengan metode *accidental sampling*. yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel yang memenuhi kriteria inklusi (Sugiyono, 2015). Untuk mendapatkan data sesuai dengan fokus penelitian ini dan untuk mengurangi bias hasil penelitian, sampel diambil dengan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi (Nursalam, 2020). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang di rawat di Ruang Rawat Inap di RS Tk.IV Singaraja sebanyak 62 orang.

Instrumen dalam penelitian ini yaitu kuesioner Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert, Variabel yang akan diukur dengan Skala Likert dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono,2009:93).

Pengkatagorian dalam penilaian kinerja Perawat dilakukan dengan menghitung nilai median setiap indikator, yaitu dengan menjumlahkan skor maksimal dan skor minimal dari masing-masing indikator (T), kemudian dibagi 2 (*Mean T*), lalu jika hasilnya di atas atau sama dengan nilai median maka akan dikategorikan “baik” dan jika hasilnya di bawah nilai median maka akan dikategorikan “kurang baik” (Baik : jika Skor  $T > \text{mean } T$ , Kurang Baik

: Jika skor  $T < \text{mean } T$ ).

Teknik analisis dalam penelitian menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif sebagai model analisis data.

### C. HASIL PENELITIAN

- a. Distribusi Frekwensi berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Tk. IV Singaraja

**Tabel 2. Prosentase Kualitas Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Tk.IV Singaraja**

Kualitas pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	52	83,9
Kurang Baik	10	16,1
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Tabel 2 menjelaskan bahwa proporsi dari 62 responden, distribusi frekwensi yang menyatakan kualitas pelayanan Baik sebanyak 52 orang (83,9%) dan mentakan kurang baik sebanyak 10 orang (16,1%).

- b. Distribusi Frekwensi Berdasarkan Kinerja Perawat di RS Tk. IV Singaraja

**Tabel 3. Distribusi Prosentase Responden Pasien Berdasarkan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Tk.IV Singaraja**

Kinerja Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	53	85,5
Kurang Baik	9	14,5
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Tabel 3 menjelaskan bahwa diketahui bahwa proporsi dari 62 responden yang menyatakan kinerja Baik sebanyak 53 orang (85,5%) dan yang menyatakan kinerja perawat Kurang Baik sebanyak 9 orang (14,5%).

- c. Distribusi Frekwensi Berdasarkan Tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk.IV Singaraja

**Tabel 4. Prosentase Tingkat Kepuasan di Rumah sakit Tk.IV Singaraja**

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	56	90,3
Kurang Puas	6	9,7
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100</b>

Tabel 4 diketahui bahwa dari 62 responden, sebagian besar responden, yaitu 56 orang (90,3%) Puas dengan pelayanan, sedangkan 6 orang (9,7%) menyatakan Kurang Puas.

- d. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. Singaraja

**Tabel 5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien						CC	Chi Square
	Puas		Kurang Puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Baik	51	82,2	1	1,61	52	83,87	0,513	< 001
Kurang Baik	5	8,06	5	8,06	10	16,12		
Total	56	90,3	6	9,68	62	100		

Hasil tabulasi silang, pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja tahun 2024, dalam penelitian ini menunjukkan responden yang paling banyak menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik dan tingkat kepuasan menyatakan puas adalah sebanyak 51 responden (82,2%).

Dianalisa dengan uji *Chi Square*. Analisa statistik diperoleh  $p < 001$  yang dimana jika  $p < 0,05$  , yang artinya  $H_a$  diterima ( $H_0$  ditolak) atau ada pengaruh pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja. Hasil *Chi Square* juga diperoleh nilai *correlation coeffecien* sebesar 0,513 yang artinya adanya korelasi dan terdapat pengaruh positif atau semakin baik kualitas pelayanan keperawatan pasien akan semakin puas.

Jadi, berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak atau hipotesis satu ( $H_1$ ) diterima. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan, bahwa "Terdapat pengaruh kualitas pelayanan keperawatan yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

- e. Pengaruh Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja

**Tabel 6. Pengaruh Kinerja Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien						CC	Chi Square
	Puas		Kurang Puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Baik	52	83,9	1	1,61	53	85,49	0,539	< 001
Kurang Baik	4	6,45	5	8,06	9	14,51		
Total	56	90,4	6	9,67	62	100		

Berdasarkan hasil tabulasi silang pengaruh kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja tahun 2024 dalam penelitian ini menunjukkan responden yang paling banyak menyatakan kinerja baik dan tingkat kepuasan menyatakan puas adalah sebanyak 52 responden (83,9%).

Dengan uji *Chi Square* Pengaruh kinerja keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja , dengan Analisa statistik diperoleh  $p < 001$  yang dimana jika  $p < 0,05$  yang artinya  $H_0$  diterima ( $H_0$  ditolak) atau ada pengaruh kinerja keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja. Hasil *Chi Square* juga diperoleh nilai *correlation coeffecien* sebesar 0,539 yang artinya adanya korelasi dan terdapat pengaruh positif atau semakin baik kinerja keperawatan pasien akan semakin puas.

Jadi, berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak atau hipotesis satu ( $H_1$ ) diterima. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan, bahwa "Terdapat pengaruh kinerja perawat yang signifikan terhadap kepuasan pasien

- f. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja

**Tabel 7. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien**

<i>Correlations</i>				
		Kualitas Pelayanan	Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien
Kualitas Pelayanan	<i>Pearson Correlation</i>	1	0.691	0.598
	<i>P-Value</i>		<.001	<.001
	<i>N</i>	62	62	62
Kinerja Perawat	<i>Pearson Correlation</i>	0.691	1	0.639
	<i>P-Value</i>	<.001		<.001
	<i>N</i>	62	62	62
Kepuasan	<i>Pearson Correlation</i>	0.598	0.639	1

<i>Correlations</i>				
		<b>Kualitas Pelayanan</b>	Kinerja Perawat	Kepuasan Pasien
Pasien	<i>P-Value</i>	<.001	<.001	
	<i>N</i>	62	62	62

Dari hasil uji uji *Chi Square*. diperoleh nilai  $p < 001$  yang artinya jika  $p < 0,05$  Ha diterima atau ada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk.IV Singaraja. Nilai *correlation coeffecien* mulai dari 0,598 – 0,691 yang artinya adanya korelasi yang kuat dan terdapat Pengaruh positif atau semakin bagus kualitas pelayanan dan kinerja perawat akan semakin bagus pula tingkat kepuasan pasien. Begitu pula sebaliknya, jika semakin buruk kualitas pelayanan dan kinerja keperawatan akan semakin buruk pula tingkat kepuasan pasien. Jadi, berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak atau hipotesis satu ( $H_1$ ) diterima. Jadi, berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak atau hipotesis satu ( $H_1$ ) diterima. Dengan demikian hasil pengujian hipotesis ini menunjukkan, bahwa ”Terdapat pengaruh secara bersama - sama faktor kualitas layanan keperawatan dan kinerja perawat yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

## D. PEMBAHASAN

### 1. Kualitas pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja

Hasil Penelitian menunjukkan sebagian besar responden (83,9 %) menyatakan Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk.IV Singaraja tahun 2024 baik dan sebesar 16,1% menyatakan kurang baik. Dari hasil penelitian ini pendapat yang didapatkan dari pasien di ruang rawat inap RS Tk.IV Singaraja menyatakan kualitas layanan keperawatan dalam kategori baik, hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara harapan pasien dan kenyataan yang diterima dalam pelayanan keperawatan sehingga pasien menyatakan kualitas layanan keperawatan di ruang rawat inap baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu, Penelitian Maqsood, et al (2017) yang penelitiannya menyelidiki tentang pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pasien dan niat perilaku dokter dan perawat di Lady Rumah Sakit Willingdon, Lahore. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan rumah sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien dan menunjukkan bahwa sebagian besar responden 66 (38,6%) setuju dan 43 (25,1) sangat setuju bahwa rumah sakit akan memberikan yang cepat pulang ke pasien mereka dan 73 (42,7%) setuju dan 44 (25,7) sangat setuju bahwa rumah sakit memiliki perawat yang berpengetahuan luas dan berpengalaman.

Penilaian kualitas pelayanan keperawatan dapat dilihat dari lima dimensi dengan menerapkan konsep “RATER”. Yaitu 1) Daya tanggap (*Responsiveness*). Kualitas layanan daya tanggap adalah suatu bentuk pelayanan dalam memberikan penjelasan, agar orang yang diberi pelayanan tanggap dan menanggapi pelayanan yang diterima. 2) Jaminan (*Assurance*). Jaminan dimana segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan,

ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. 3) Bukti Fisik (*Tangibles*). Bukti fisik adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. 4) Empati (*Empathy*). adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan. 5) Keandalan (*Reliability*). Perawat memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu pegawai memahami, menguasai, andal, mandiri dan profesional atas uraian kerja yang ditekuninya (Nursalam, 2016). Jadi menurut penulis ketika dimensi kualitas pelayanan keperawatan diberikan dengan maksimal oleh perawat, maka itu menunjukkan kualitas pelayanan yang baik.

## 2. **Tingkat Kinerja Perawat Rumah Sakit Tk. IV Singaraja**

Hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar responden (85,5%) menyatakan Kinerja Perawat di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Singaraja baik dan sebagian kecil yang menyatakan kurang baik (14,5%) . Hasil penelitian ini memberikan hasil yang sedikit berbeda dengan penelitian Kinerja Perawat di Ruang Rawat Inap RS TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pada kategori yang cukup (40,8%). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien menganggap kinerja perawat dengan kinerja perawat yang cukup. Kondisi ini dimungkinkan karena pasien mengungkapkan bahwa perawat jarang ke ruangan pasien, ke pasien hanya untuk rutinitas saja saat ada tindakan keperawatan, kurang lama berinteraksi dengan pasien, misalnya saat mengukur tekanan darah perawat kurang senyum, saat mengganti infus dan alat, perawat jarang melakukan komunikasi kepada pasiennya saat mengawali dan mengakhiri kegiatan, bahkan rasa empati dan sayang jarang sekali ditunjukkan oleh para perawat terhadap pasiennya. Selain itu, masih terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah terhadap pasien, saat diperlukan terkadang perawat jarang berada di ruang tunggu, sehingga informasi yang diinginkan keluarga pasien terkesan lama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Try Venakontesa, Rasmun, Abdul Kadir (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr.H. Sumarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan . Kesimpulan dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa sebagian besar responden menilai kinerja perawat dalam katagori baik yaitu sebanyak 63 orang (78,8%), sedangkan kinerja perawat kategori kurang baik sebanyak 17 orang (21,3%)

Kinerja perawat dinilai dari 1) Kualitas Kerja perawat adalah seberapa baik seorang pegawai mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. 2) Kuantitas kerja dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing - masing. 3) Pelaksanaan Tugas dilihat dari seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. 4) Tanggung Jawab, yaitu

dilihat dari kesadaran akan kewajiban melakukan pekerjaan dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

Menurut pengamatan peneliti, perawat telah melakukan ke empat poin di atas dalam memberi pelayanan khususnya di ruang rawat inap RS Tk.IV Singaraja. Hal ini terlihat dari hasil kuisisioner kepuasan dengan kinerja menyatakan bahwa sebagian besar rata-rata responden memberikan jawaban baik pada kinerja dan dari hasil crosstab responden yang menyatakan kinerja baik berbanding lurus dengan Kriteria kepuasannya, yakni banyak yang puas dalam pelayanan keperawatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kinerja perawat di ruang rawat inap RS Tk.IV Singaraja sudah baik dan pasien yang mendapatkan pelayanan merasa puas.

### 3. Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tk. IV Singaraja

Hasil penilaian tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV Singaraja menunjukkan sebagian besar responden, yaitu 90,3% menyatakan Puas dengan pelayanan, sedangkan 9,7% menyatakan Kurang Puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Suharto (2021) meneliti hubungan tingkat pendidikan pasien terhadap tingkat kepuasan melalui pemberian *Informed Consent* di Bagian Bedah RSUP DR Karidi Semarang menemukan sebagian besar ( 72% ) responden menyatakan puas.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Try Venakontesa, Rasmun, Abdul Kadir (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSD dr.H. Sumarno Sosroatmodjo Tanjung Selor Kabupaten Bulungan, diperoleh hasil bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan katagori puas sebanyak 67 orang (83,3%), sedangkan katagori kepuasan sangat puas sebanyak 13 orang (16,3%) dan tidak ada responden yang memiliki kepuasan cukup puas dan kurang puas.

Pada penelitian ini diperoleh hasil yang menyatakan sebagian besar responden menyatakan puas, hal ini mungkin disebabkan oleh karena pelayanan yang diberikan oleh petugas di ruang rawat inap RS Tk.IV Singaraja telah memenuhi harapan pasien sehingga merasa puas. Kepuasan pasien dapat diperoleh jika mendapat pelayanan yang memenuhi unsur-unsur 1) *Reliability*, yaitu kemampuan petugas Rawat Inap untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya, meliputi: memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati, dan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan, memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan. 2) *Responsiveness*, yaitu penampilan dan sikap kesopanan petugas yang memberikan rasa percaya terhadap pasien, meliputi: Perawat dengan cepat dan ramah menanggapi keluhan dan permintaan pasien, respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi : kesiapan petugas dalam melayani klien, kecepatan petugas dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan klien. 3) *Assurance*, Skor dari pasien mengenai jaminan kepastian meliputi: Perawat bersifat cekatan dalam melakukan tindakan dan pelayanan serta menghargai pasien. 4) *Emphaty*, yaitu Skor dari pasien mengenai kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan individual (kepedulian) pasien yang meliputi; Perawat memberikan perhatian dan kepedulian dengan sungguh sungguh,

Perawat dalam melayani anda bersikap sopan dan ramah. 5) *Tangibles*, merupakan bukti langsung terhadap penampilan perawat saat bertugas. Seperti penggunaan seragam yang rapi dan sopan saat bertugas. Selain itu jika pelayanan yang diberikan oleh petugas untuk peningkatan dan pemeliharaan kesehatan, pencegahan dan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan, serta menerapkan pendekatan yang menyeluruh (*Holistic Approach*)". maka kepuasan pasien tentu dapat dirasakan oleh pasien . Namun jika dalam pelayanan tidak memperhatikan hal tersebut di atas maka akan timbul kurang puas dari pasien.

#### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja.

Hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tk.IV Singaraja tahun 2024 menunjukkan responden yang paling banyak menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik dan tingkat kepuasan menyatakan puas adalah sebanyak 82,2% . Dari hasil analisa dengan uji *Chi Square*, diperoleh hasil adanya korelasi dan terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Analisa statistik diperoleh  $p < 001$  artinya ada pengaruh pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk.IV Singaraja. Dari hasil *Chi Square* juga diperoleh nilai *correlation coefficient* sebesar 0,513 yang artinya adanya korelasi dan terdapat pengaruh positif atau semakin baik kualitas pelayanan keperawatan pasien akan semakin puas, semakin rendah pelayanan keperawatan pasien, maka tingkat kepuasan semakin rendah,

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Riski Amelia dan Dra. Rhodiyah SE yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS. Pelabuhan Jakarta, tahun 2015). Kesimpulan dari penelitian ini mengatakan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) secara parsial dan signifikan adalah positif. Dari nilai Koefisien determinasi terlihat bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi, jika mempunyai kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan baik.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Darti dan Suhermin (2018), menganalisis dan menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan dari mulut ke mulut untuk keluarga pasien rumah sakit. Hasil pengujian kausalitas menunjukkan bahwa kualitas layanan dan citra rumah sakit yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan keluarga pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,640 dan 0,333 yang artinya hasil pengujian menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan keluarga pasien.

Dari penelitian ini diperoleh penilaian bahwa kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS Tk.IV Singaraja dianggap baik dan berkualitas, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien yang dilayani. Dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dimana semakin baik kualitas pelayanan keperawatan pasien, maka akan semakin puas pasien yang menerima layanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja.

Perawat telah menunjukkan dimensi kualitas pelayanan yang baik yaitu memiliki kemampuan yang andal, mengetahui mengenai seluk-beluk prosedur kerja, mekanisme kerja, memperbaiki berbagai kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja, sehingga memberi dampak positif atas pelayanan tersebut yaitu kepuasan pasien.

Jadi menurut penulis ketika dimensi kualitas pelayanan keperawatan diberikan dengan maksimal oleh perawat, maka itu menunjukkan kualitas pelayanan yang baik sehingga memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang dilayaninya.

#### 5. Pengaruh Kinerja Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja

Dari hasil penelitian menunjukkan responden yang paling banyak menyatakan kinerja baik dan tingkat kepuasan menyatakan puas adalah sebanyak 83,9 %. Dengan uji *Chi Square*, diperoleh hasil adanya korelasi dan terdapat pengaruh positif kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Tk.IV Singaraja. Analisa statistik diperoleh  $p < 001$  yang artinya ada pengaruh kinerja keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS RS Tk. IV Singaraja. Hasil *Chi Square* juga diperoleh nilai *correlation coefficient* sebesar 0,539 yang artinya adanya korelasi dan terdapat pengaruh positif atau semakin bagus kinerja keperawatan pasien akan semakin tingkat kepuasan pasien. semakin rendah kinerja keperawatan pasien, maka tingkat kepuasan semakin rendah.

Perawat merupakan suatu profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian sehingga layanan perawat selalu menyangkut upaya kemanusiaan yang pelaksanaannya membutuhkan ketulusan, saling menghargai dan kebijaksanaan terhadap sesama manusia. Kinerja perawat pada waktu menyelenggarakan pelayanan keperawatan adalah pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Kepuasan pasien yang berhubungan erat dengan kinerja perawat akan membawa gambaran kualitas pelayanan rumah sakit tersebut. Kinerja perawat merupakan semua upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian Adi Mamahit, dkk (2019) menyatakan untuk katagori kinerja perawat baik dari 27 responden terlihat bahwa 21 (41,2%) puas, dengan kinerja perawat kurang baik dan 6 responden (11,8%) kurang puas dengan kinerja perawat baik. Sedangkan dari 24 responden dengan katagori kinerja perawat kurang baik, pasien puas ada 11 responden (21,6%) dan pasien kurang puas ada 13 responden (25,5%). Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pasien di Ruang Rawat Yeheskiel dan Hana pada Rumah Sakit Umum Pancaran Kasihh GMIM Manado pada umumnya puas dan terdapat hubungan Kinerja perawat dengan Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado.

Hasil dari penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016) dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada pasien rawat inap RS. Pelabuhan Jakarta). yang menyatakan terdapat pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian di RSUD R. Syamsudin, S.H. Kota Sukabumi juga menyatakan terdapat pengaruh kinerja perawat yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Perawat mempunyai kinerja yang baik dalam memberi pelayanan khususnya di ruang rawat inap RS Tk.IV Singaraja. Hal ini terlihat dari hasil kuisioner kepuasan dengan kinerja menyatakan bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban baik pada kinerja dan dari hasil crosstab responden yang menyatakan kinerja baik berbanding lurus dengan Kriteria kepuasannya, yakni banyak yang puas dalam pelayanan keperawatan. Jadi dari penelitian ini didapatkan bahwa kinerja perawat yang baik memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

#### **6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja**

Hasil penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kinerja perawat terhadap kepuasan pasien yang dianalisa dengan uji *Chi Square*. diperoleh hasil ada adanya korelasi yang kuat dan terdapat pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja. Analisis korelasi/pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja dalam penelitian ini dianalisa dengan uji *Chi Square*. Analisa statistik diperoleh  $p < 001$  yang artinya  $H_a$  diterima atau ada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. IV Singaraja. Hasil *Chi Square* juga diperoleh nilai *correlation coeffecien* mulai dari 0,598 – 0,691 yang artinya adanya korelasi yang kuat dan terdapat Pengaruh positif atau semakin bagus kualitas pelayanan dan kinerja keperawatan akan semakin bagus pula tingkat kepuasan pasien. Semakin buruk kualitas pelayanan dan kinerja keperawatan akan semakin buruk pula tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS. Pelabuhan Jakarta)” mengemukakan bahwa Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien menunjukkan koefisien korelasi berganda tingkat keeratan hubungan

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Andayani, M. (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat” menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dan disiplin kerja pegawai (X2) secara bersama-sama terhadap kepuasan (Y).

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan keperawatan, kinerja perawat mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. demikian pula dari hasil penelitian ini juga dapat ditunjukkan bahwa kualitas layanan keperawatan secara bersama-sama dengan kinerja perawat memberi pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini memberikan pemahaman bahwa jika perawat melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien harus memperhatikan faktor *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*. Jika hal ini dapat terlaksana dengan baik maka bisa dipastikan kualitas layanan keperawatan akan baik. Begitu juga jika perawat memiliki kinerja (Kualitas, Kwantitas dan Tanggung Jawab) yang baik dalam melaksanakan tugasnya , akan memberikan kepuasan pasien yang dilayaninya. Dari hasil penelitian ini sudah jelas terlihat bahwa faktor kualitas layanan keperawatan dan kinerja perawat secara bersama memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Untuk itu perawat ruang rawat inap RS Tk.IV Singarja harus selalu memperhatikan ke dua faktor tersebut agar kepuasan pasien dapat diwujudkan, sehingga diharapkan kualitas pelayanan di RS Tk.IV Singaraja secara umum dapat juga menjadi baik.

## E. PENUTUP

Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Ada korelasi dan pengaruh positif layanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja. Ada korelasi dan terdapat pengaruh positif kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja. Ada korelasi dan terdapat pengaruh positif secara simultan faktor kualitas layanan keperawatan dan kinerja perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. IV Singaraja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., & Rodhiyah, R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien (studi kasus pada pasien rawat inap RS. Pelabuhan Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 163-172..
- Natawirarindry, C., Gasong, D. N., & Feirenz, A. D. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Kinerja Perawat Selama Masa Pandemi COVID-19 Di Rumah Sakit Umum Elim Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(1).
- Darti, D., Suhermin, S., & Ujianto, U. (2018). Effect of service quality and hospital image on satisfaction, trust, and word of mouth. *International Journal of Economics, Business and Management Research (IJEbMR)*, 2(4), 91-100.
- Damayanti NA dan Supriyanto. S., *Service Excellence* Pelayanan Kesehatan,
- Fitriani, L., Nur, A. A., Rahayu, R., Jinan, R., Selviana, R. E., Rahman, F., & Laily, N. (2021). Keputusan Pemilihan Pelayanan Pengobatan Ditinjau dari Karakteristik Individu dan Aksesibilitas. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 67-75.

- Karno, D. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Tampiasih*, 1(2), 22-32..
- Kotler P & Keller K.L. 2015. Managemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga Kotler, Philips and Gary Armstrong. 1996. Prinsip-Prinsip Pemasaran,
- Kotler, P., Armstrong, G., & Opresnik, M. O. (2018). Principles of Marketing (seventeenth). *Unted Kingdom: Pearson Education Limited*.
- Maimun, N., & Yelina, A. (2016). Kinerja Keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru. *Jurnal kesehatan komunitas (Journal of community health)*, 3(2), 65-68.
- Mamahit, A., Kumajas, S., & Regar, P. N. Z. (2019). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Yeheskiel dan Hana Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *Journal Of Community & Emergency*, 7(3), 345-358.
- Mamik, M. (2014). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan.
- Bogdanova Popov, B., Karapetkovska-Hristova, V., Ahmad, M. A., & Shariati, M. A. (2017). An overview on applications of guar gum in food systems to modify structural properties. *Saudi J. Med. Pharm. Sci.*, 3(5), 373-376..
- Mawikere, Y., Manampiring, A. E., & Toar, J. M. (2021). Hubungan beban kerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian asuhan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Keperawatan*, 9(1), 71-77.
- May, A. R. T., Maemunah, N., & Hastutiningtyas, W. R. (2023). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Panti Waluya Sawahan Kota Malang* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang).
- Nursalam, D. (2014). Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.
- Fajri, T. (2013). Hubungan Motivasi Kesembuhan Dengan Kepatuhan Penatalaksanaan Pengobatan Pada Pasien TB Paru Di Wilayah Kerja Puskesmas Mojosari Mojokerto. *Medica Majapahit*, 5(2).
- Febriani, N. (2021). Self-Efficacy dan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan: Literature Review. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 5(1), 37-48.
- Saputra, A. S. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kinerja Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Puskesmas Panti Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 2(10), 23-32..
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 3(2), 72-89.
- Kuantitatif, P. P. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*.
- Tarjono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). *Jurnal Ekonomak*, 8(3), 39-63..

Tjiptono, F. (2001). *Strategy Pemasaran*, penerbit: Andi offset, Edisi Kedua, Cetakan Pertama, Yogyakarta.

Wicaksana, S. A., & Ardani, S. S. (2022). *Psikologi Pelayanan: Kunci Pelayanan Prima di Masyarakat 5.0*. Riau: *DD Publishing*.