

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang

*Description Of Patient Satisfaction With Nurse Services In Class Inpatient Care III
RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang*

Desi Irawati Harahap¹, Nurhayati Ningsih², Afrida Ristia³
^{1,2,3}Universitas Sains Cut Nyak Dhien Langsa, Provinsi Aceh

* Corresponding Author: hdesi656@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 15 November 2024

Revised : 21 November 2024

Accepted : 25 November 2024

Available online

Kata Kunci:

Kepuasan pasien, Pelayanan perawat, Rawat inap

Keywords:

Patient satisfaction, Nursing services, Inpatient care

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah adanya salah satu fenomena yang terjadi pada pasien rawat inap di RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang yaitu klien mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan ruang kelas III, Ruang Muda Sedia sesuai kartu BPJS. Dilakukanlah pemeriksaan oleh para medis. Memang suhu tubuh pasien (abang elin) mencapai 40 derajat celcius. Pasien mengalami gejala menggigil, nafas susah. Lalu dilakukanlah Ultrasonograf (USG). Keterangan dari para medis, dokter besok baru masuk. Sementara pasien sudah sekarat, dokter tidak standby ditempat, secara otomatis para medis tidak bisa bertindak sebab tidak ada petunjuk dokter spesialis. Elin mengatakan, dirinya sempat beradu

argumen dengan para medis, sebab abangnya tidak mendapatkan pelayanan medis yang layak. Sementara pasiennya sudah mengalami kritis. Baru setelah itu seorang medis menyuntikan cairan paracetamol ke tubuh pasien. Melihat gelagat tidak ada pelayanan yang baik elin meminta untuk dirujuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas terhadap pelayanan perawat berdasarkan lima aspek *reliability* (kehandalan) 61%, pada aspek *assurance* (jaminan pelayanan) 80,4%, pada aspek *tangible* (penampilan fisik) 98%, pada aspek *emphaty* (kepedulian) 91%, dan pada aspek *responsiveness* (cepat tanggap) 83%. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada rumah sakit diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan perawat dengan mengikutsertakan perawat dalam pelatihan service excellent agar pelayanan perawat menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan pasien.

ABSTRACT

The background of this study is the existence of one of the phenomena that occurred in inpatients at the Muda Sedia Regional Hospital, Aceh Tamiang Regency, namely the client complained about the services provided by the class III room, the Muda Sedia Room according to the BPJS card. An examination was carried out by the medical staff. Indeed, the patient's body temperature (brother Elin) reached 40 degrees Celsius. The patient experienced symptoms of shivering, shortness of breath. Then an Ultrasonography (USG) was performed. Information from the medical staff, the doctor will

only come in tomorrow. While the patient was dying, the doctor was not on standby on the spot, automatically the medical staff could not act because there were no instructions from a specialist doctor. Elin said that she had argued with the medical staff, because her brother did not get proper medical services. While her patient was already in critical condition. Only after that did a medical staff inject paracetamol into the patient's body. Seeing signs of no good service, Elin asked to be referred. The results of the study showed that the majority of respondents said they were satisfied with nursing services based on five aspects of reliability (reliability) 61%, on the aspect of assurance (service guarantee) 80.4%, on the aspect of tangible (physical appearance) 98%, on the aspect of empathy (concern) 91%, and on the aspect of responsiveness (quick response) 83%. Based on the results of the study, it is recommended that hospitals are expected to maintain and improve nursing services by involving nurses in excellent service training so that nursing services become more qualified and will have an impact on patient satisfaction.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license.

Copyright © 2021 by Author. Published by Universitas Bina Bangsa Getsempena



PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah Fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan medis personal yang komprehensif dan menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan darurat (Permenkes, 2020). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Pengesahan Rumah Sakit, Pasal 1 Angka 2 mengatur bahwa Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk segala bidang dan jenis penyakit.

Salah satu pelayanan kesehatan yang memiliki andil besar pada rumah sakit adalah pelayanan rawat inap. Unit rawat inap merupakan salah satu bagian pelayanan klinis yang melayani pasien karena keadaannya yang tidak memungkinkan untuk mendapatkan perawatan dirumah. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit berlangsung dalam waktu yang lama. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit (Sulaiman et al., 2021).

Kepuasan pasien menjadi perhatian utama ketika melaksanakan pelayanan. Tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan pada fasilitas kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien terhadap layanan merupakan factor penting dalam mengembangkan sistem pemberian layanan yang memenuhi kebutuhan pasien, meminimalkan biaya dan penundaan, serta memaksimalkan dampak layanan terhadap populasi sasaran. Kepuasan dalam menerima pelayanan dapat tercapai jika pasien atau pelanggan menerima pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan (Mastuti et al., 2021).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dalam Tuasikal et al., 2020). Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome) layanan kesehatan (Rivki et al., 2021). Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh keunggulan sarana dan prasarana, tenaga medis, komunikasi antara pasien dan petugas, ketersediaan obat, alat Kesehatan dan proses pemberian layanan kesehatan (Perceka, 2020).

Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2016) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy dan Reliability*). Data World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang Tahun 2023 mencerminkan tungkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 82,46. Nilai ini menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2023. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Siti Nurhidayah & Setyawan (2020) dengan judul Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat didapatkan nilai tingkat kepuasan di Indonesia adalah 55.7% menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Sulaiman et al., (2021) menunjukkan ada hubungan antara layanan keperawatan berupa aspek perhatian ($0.002 < 0,05$), aspek penerimaan ($0.016 < 0,05$), aspek komunikasi ($0.010 < 0,05$) dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Siti Hajar Medan. Penelitian yang dilakukan Shan menunjukkan kemerosotan hubungan pasien dengan penyedia layanan asuransi kesehatan dilakukan di China. Banyak pasien asuransi yang tidak puas dan memilih untuk tidak percaya terhadap perawatan rawat inap rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran regresi logistik multivariat. Sekitar 24% responden melaporkan tidak puas dengan perawatan rawat inap rumah sakit, sikap staf yang kurang baik, serta lingkungan - lingkungan yang kurang baik (Shan et al., 2016).

Hasil penelitian dari Perceka, (2020) menunjukkan bahwa (56,7%) responden menyatakan pelayanan keperawatan kurang baik dan (86,8%) merasa tidak puas akan pelayanan keperawatan di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. Hal ini dikarenakan waktu tunggu dan respon perawat lambat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan keperawatan dapat ditingkatkan apabila didukung oleh sumberdaya keperawatan yang kompeten, fasilitas, dan sarana prasana yang menunjang serta lebih cepat dalam melakukan tindakan keperawatan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan Wardiah, (2021) mendapatkan hasil 64,6% responden menyatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan, 70,8% responden menyatakan mutu pelayanan kesehatan tidak baik, 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap bukti fisik (Tangibles), 62,5% responden menyatakan tidak baik terhadap kehandalan (Reliability), 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap daya tanggap (Responsiveness), 58,3% responden menyatakan tidak baik terhadap jaminan (Assurance), dan 64,6% responden menyatakan tidak baik terhadap empati (Emphaty).

Salah satu fenomena yang terjadi pada pasien rawat inap di RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang yaitu klien mengeluhkan tentang pelayanan yang diberikan ruang kelas III, Ruang Muda Sedia sesuai kartu BPJS. Dilakukanlah pemeriksaan oleh para medis. Memang suhu tubuh pasien (abang elin) mencapai 40 derajat celcius. Pasien mengalami gejala menggigil, nafas susah. Lalu dilakukanlah Ultrasonograf (USG). Keterangan dari para medis, dokter besok baru masuk. Sementara pasien sudah sekarat, dokter tidak standby ditempat, secara otomatis para medis tidak bisa bertindak sebab tidak ada petunjuk dokter spesialis. Elin mengatakan, dirinya sempat beradu argumen dengan para medis, sebab abangnya tidak mendapatkan pelayanan medis yang layak. Sementara pasiennya sudah mengalami kritis. Baru setelah itu seorang medis menyuntikan cairan paracetamol ke tubuh pasien. Melihat gelagat tidak ada pelayanan yang baik elin meminta untuk dirujuk (media aceh.co.id).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di ruang rawat inap kelas III kepada 10 responden menggunakan kuesioner didapatkan 6 dari 10 responden mengatakan kurang puas terhadap perawat yang tidak cepat dan tepat dalam menangani keluhan pasien, tidak memberikan waktu luang kepada pasien untuk bertanya mengenai masalah kesehatan pasien, dan ketika memberi obat melalui suntikan intravena perawat tidak menjelaskan terkait obat apa yang diberikan kepada pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang. Peneliti mengambil sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow jika jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terbatas. Setelah menggunakan rumus, maka didapat sampel sebanyak 46 responden dan akan dihentikan jika sampel yang telah ditetapkan telah tercapai. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 31 Juli – 1 Agustus tahun 2024. Analisa univariat bertujuan untuk melihat Gambaran distribusi frekuensi dari setiap variabel yang diteliti meliputi variabel independen dan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 31 Juli – 1 Agustus tahun 2024, terhadap 46 pasien rawat inap kelas III yang bertujuan untuk Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang.

Hasil

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Usia			
1.	17-25	19	41,3
2.	26-35	10	21,7
3.	36-45	6	13,0
4.	46-55	9	19,6
5.	56-62	2	4,3
Total		46	100,0
Jenis kelamin			
1.	Laki-Laki	19	41,3
2.	Perempuan	27	58,7
Total		46	100,0
Pendidikan Terakhir			
1.	SD	12	26,1
2.	SMP	13	28,3
3.	SMA	18	29,1
4.	Perguruan Tinggi	3	6,5
Total		46	100,0

Sumber Data Primer diolah Tahun 2024

Pada table 1. diperoleh data mengenai distribusi responden berdasarkan karakteristik kelompok usia dengan persentase sebagian besar kelompok didominasi usia 17-25 tahun, dengan jumlah 19 orang (41,3%). Berdasarkan jenis kelamin yang didominasi oleh responden adalah jenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 27 responden (58,7%). Berdasarkan pendidikan terakhir. dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden penelitian didominasi oleh SMA sebanyak 18 responden (39,1%).

b. Tingkat Kepuasan Aspek Reliability

Tabel 2. Distribusi Frekuensi responden menurut Tingkat Kepuasan Aspek Reliability di Instalasi Rawat Inap RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang

Reliability	Frekuensi	Persentase %
1. Sangat Tidak Puas	1	2%
2. Tidak Puas	17	37%
3. Puas	28	61%
4. Sangat Puas	0	0%
Total	46	100%

Sumber : Data Primer (Diolah Tahun 2024)

Tabel 2. Menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek Reliability terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang mayoritas menyatakan puas (61%).

c. Tingkat Kepuasan Aspek Assurance

Tabel 3. Distribusi Frekuensi responden menurut Tingkat kepuasan aspek Assurance terhadap pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang

Assurance	Frekuensi	Persentase %
1. Sangat Tidak Puas	1	2,2%
2. Tidak Puas	8	17,4%
3. Puas	37	80,4%
4. Sangat Puas	0	0%
Total	46	100%

Sumber : Data Primer (Diolah Tahun 2024)

Tabel 3. Menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek Assurance terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang mayoritas menyatakan puas (83%).

d. **Tingkat Kepuasan Aspek Tangible**

Tabel 4. Distribusi Frekuensi responden menurut Tingkat kepuasan aspek *Tangible* terhadap pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang

Tangible	Frekuensi	Persentase %
1. Sangat Tidak Puas	1	2%
2. Tidak Puas	0	0%
3. Puas	45	98%
4. Sangat Puas	0	0%
Total	46	100%

Sumber : Data Primer (Diolah Tahun 2024)

Tabel 4. menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *Tangible* terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang hampir seluruh menyatakan puas (98%).

e. **Tingkat Kepuasan Aspek Empathy**

Tabel 5. Distribusi Frekuensi responden menurut Tingkat kepuasan aspek *Empathy* terhadap pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang

Empathy	Frekuensi	Persentase %
1. Sangat Tidak Puas	1	2%
2. Tidak Puas	3	7%
3. Puas	42	91%
4. Sangat Puas	0	0%
Total	46	100%

Sumber : Data Primer (Diolah Tahun 2024)

Tabel 5. menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek *Empathy* terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang mayoritas menyatakan puas (91%).

f. **Tingkat Kepuasan Aspek Responsiveness.**

Tabel 6. Distribusi Frekuensi responden menurut Tingkat kepuasan aspek *Responsiveness* terhadap pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang

Responsiveness	Frekuensi	Persentase %
1. Sangat Tidak Puas	1	2%
2. Tidak Puas	7	15%
3. Puas	38	83%
4. Sangat Puas	0	0%
Total	46	100%

Sumber : Data Primer (Diolah Tahun 2024)

Tabel 6. menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek Responsiveness terhadap Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap Kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang mayoritas menyatakan puas (83%).

g. Tingkat Kepuasan Secara Umum

Tabel 7. Distribusi Frekuensi responden menurut Tingkat kepuasan secara umum terhadap pelayanan perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang

Aspek	Rata-Rata	%	Keterangan
Reliability	122,2	65,69%	Puas
Assurance	130	70,10%	Puas
Tangible	136	73,00%	Puas
Empathy	133	71,49%	Puas
Responsiveness	132	70,96%	Puas
Jumlah	131	70,24%	Puas

Sumber : Data Primer (Diolah Tahun 2024)

Tabel 7. menjelaskan bahwa Tingkat kepuasan pasien secara umum terhadap pelayanan perawat di instalasi rawat inap RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang yaitu menyatakan puas, nilai rerata yang diperoleh adalah 131 (70,24%)

Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Reliability*

Berdasarkan hasil penelitian dari aspek *reliability* menemukan bahwa dari 46 responden sebagian besar menyatakan puas sebanyak 28 pasien (61%) atas pelayanan perawat yang mampu menangani masalah dengan tepat dan professional, perawat memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib rumah sakit, perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan, perawat memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang dilarang dalam perawatan, dan ketepatan waktu perawat tiba diruangan ketika dibutuhkan.

Sebagian kecil responden merasa tidak puas sebanyak 17 pasien (37%) dengan perawat yang tidak memberi informasi tentang fasilitas yang tersedia, cara penggunaannya dan tata tertib yang berlaku di rumah sakit, ketepatan waktu perawat tiba di ruangan ketika dibutuhkan, perawat tidak memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi dalam perawatan, tidak memberitahu dengan jelas tentang

hal-hal yang dilarang dalam perawatan dan belum mampu menangani masalah dengan tepat. Serta sebagian kecil responden merasa sangat tidak puas sebanyak 1 pasien (2%) terhadap semua pelayanan perawat di instalasi rawat inap kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wandra et al., 2023) berdasarkan kepuasan pasien rawat inap peserta penerima bantuan iuran (PBI) terhadap pelayanan kesehatan berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*) dari 76 Responden dengan kategori puas sebanyak 65 sama dengan (85.5%) sedangkan responden dengan kategori tidak puas sebanyak 11 responden sama dengan (14.5%) pelayanan rawat inap peserta penerima bantuan iuran (PBI) berdasarkan aspek kehandalan (*reliability*) memuaskan di pukesmas Tubbi Taramanu.

Reliability adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan (Muninjaya, 2015 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022). Menurut peneliti pelayanan perawat dari aspek *reliability* masih perlu di tingkatkan karena masih terdapat 37% yang mengatakan tidak puas dan 2% mengatakan sangat tidak puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala ruangan mengatakan bahwa jumlah jasa perawat yang kurang sehingga ada keterlambatan perawat tiba diruangan.

2. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek Assurance

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan aspek *assurance*, dari 46 responden didapatkan sebagian besar menyatakan puas 37 pasien (83%) pada perawat yang memberi perhatian terhadap keluhan yang dirasakan, perawat dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan, perawat jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan, perawat selalu memberi senyum dan salam ketika bertemu, teliti dan terampil melaksanakan tindakan keperawatan. Sebagian kecil menyatakan tidak puas 8 (15%) pada perawat yang tidak memberi perhatian terhadap keluhan yang dirasakan, tidak memberi salam dan senyum ketika masuk, tidak dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan perawatan yang diberikan dan tidak teliti melaksanakan tindakan keperawatan. Serta 1 (2%) menyatakan sangat tidak puas terhadap semua pelayanan perawat di instalasi rawat inap kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Simarmata et al (2023) dimensi *assurance* atau jaminan pada pelayanan rawat jalan di RS Bhayangkara Tk.III Manado terhadap pasien peserta JKN pada penelitian ini dinilai atas 4 atribut pernyataan dalam

kuesioner yakni mengenai pengetahuan dan keterampilan tenaga medis, kemampuan dalam menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit dan jaminan kesembuhan dari tenaga medis. Layanan RS Bhayangkara Tk. III Manado secara umum diterima dengan baik oleh peserta JKN. Atribut pernyataan responden pada wawasan serta keahlian dokter, perawat dan petugas lainnya serta bekerja menjadi pernyataan yang memiliki hasil yang sangat positif ditunjukkan. dengan responden menjawab baik sebanyak 77 responden (77%) dan sangat baik sebanyak 11 responden (11%) dari 100 responden.

Assurance adalah karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan memuaskan (Muninjaya, 2015 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022). Berdasarkan hasil penelitian terdapat 15% pasien mengatakan tidak puas serta 1% pasien mengatakan sangat tidak puas. Hasil observasi peneliti ketika perawat masuk ruang rawatan ditemukan ada perawat yang tidak memberikan salam.

3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Tangible*

Hasil penelitian menemukan bahwa hampir seluruh responden menyatakan puas sebanyak 45 pasien (98%) terhadap perawat yang memberi informasi administrasi yang berlaku, perawat menjaga kebersihan dan kerapian ruangan, menjaga kebersihan dan kerapian alat yang digunakan, menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi, perawat menjaga kerapian dan penampilan. Serta 1 pasien (2%) menyatakan sangat tidak puas terhadap seluruh pelayanan perawat di instalasi rawat inap kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustafa et al (2022) pada aspek *tangible* (penampilan fisik) didapatkan 31 (91,2%) responden menyatakan puas, dan ada 3 (8,8%) responden yang menyatakan kurang puas. Dari kelima item pernyataan kuesioner nilai rata-rata jawaban responden yaitu nilai 3 kategori puas yang meliputi : pernyataan nomor (11) Perawat memberi informasi tentang administrasi yang berlaku bagi pasien rawat inap di RS, (12) Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang pasien tempati, (13) Perawat selalu menjaga kebersihan dan kerapian ruangan yang pasien tempati, dan (14) Perawat menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas kamar mandi dan toilet, dan (15) Perawat selalu menjaga kerapian dan penampilannya.

Tangible adalah ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan memuaskan (Muninjaya, 2015 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022). Peneliti berasumsi bahwa hal ini harus dapat dipertahankan dan hasil wawancara peneliti dengan pasien didapatkan mereka mengatakan nyaman dengan ruang rawatan dan semua perawat penampilannya rapi.

4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Empathy*

Hasil penelitian menemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas 42 pasien (91%) terhadap perawat yang memberi informasi tentang segala tindakan yang akan dilaksanakan, mudah ditemui dan dihubungi bila diperlukan, perawat sering menengok dan memeriksa ttv dan cairan infus, perawat memberikan pelayanan tidak memandang pangkat, perawat memberi perhatian dan dukungan moril terhadap keadaan. Dan 3 pasien (7%) menyatakan kurang puas terhadap perawat yang tidak perhatian dan tidak memberikan dukungan moril terhadap keadaan, perawat tidak memberikan informasi terkait tindakan perawatan yang akan dilaksanakan. Serta sebagian kecil 1 pasien (2%) sangat idak puas terhadap seluruh pelayanan perawat di instalasi rawat inap RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian More et al (2023) menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan rawat inap di RSUD dr T.C Hilers Maumere sudah sesuai dengan dimensi *empathy*. rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi *empathy* di rawat inap RSUD dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten Sikka, dilihat dari tingkat kesesuaian dimensi sebesar 98,4%, yang dikategorikan sangat puas. sedangkan, dilihat dari tingkat kesesuaian atribut pada tabel 5 diperoleh dari empat atribut yang mewakili dimensi *empathy* semuanya dinyatakan sudah memuaskan pasien. Hal ini menunjukkan keterampilan perawat dan dokter rumah sakit telah mampu memberikan persepsi kepada pasien bahwa para petugas pelayanan kesehatan di rumah sakit telah memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi dengan berupaya memahami keinginan pasien tanpa membedakan pasien yang satu dan yang lainnya.

Empathy adalah karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan (Muninjaya, 2015 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022). Peneliti berasumsi

bahwa secara keseluruhan perawat sudah memenuhi harapan pasien, akan tetapi masih ada 3 pasien (7%) menyatakan kurang puas dan 1 pasien (2%) menyatakan sangat tidak puas. Berdasarkan observasi peneliti ditemukan bahwa perawat tidak memberikan informasi terkait obat apa yang disuntikkan dan hanya diam tidak berbincang-bincang dengan pasien.

5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Aspek *Responsiveness*

Hasil penelitian menemukan sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 38 pasien (83%) terhadap perawat yang menawarkan bantuan, ketika sampai di rawat inap perawat langsung menangani, perawat membantu mengganti posisi tidur, membantu pelaksanaan laboratorium. Terdapat 7 pasien (15%) menyatakan tidak puas terhadap perawat yang tidak bersedia menawarkan bantuan tanpa diminta, perawat tidak menyediakan waktu untuk membantu berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur dan lain-lain. Serta 1 pasien (2%) menyatakan sangat tidak puas terhadap seluruh pelayanan perawat di instalasi rawat inap kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Simarmata et al., 2023). Pada dimensi *responsiveness* sebagian besar responden sudah merasa baik dalam mendapatkan pelayanan khususnya pada pernyataan keahlian dokter serta perawat yang cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan pasien, petugas memberi laporan yang detail serta difahami pasien sedangkan pada pernyataan dokter didampingi perawat dalam mendapatkan pelayanan masih ada responden yang beranggapan kurang baik sebanyak 16 responden (16%) serta tindakan cepat pada pasien ketika memerlukan pelayanan sebagian responden masih beranggapan kurang baik sebanyak 29 responden (29%) yang disebabkan kurangnya tenaga medis atau dokter yang bertugas yang mengakibatkan beban pekerjaan tenaga kesehatan bertambah dan mengakibatkan pasien merasa kurang mendapatkan tindakan dengan cepat.

Responsiveness adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap (Muninjaya, 2015 dalam Vanchapo & Magrifoh, 2022). Peneliti berasumsi bahwa sebagian besar responden menyatakan perawat sudah memenuhi harapan pasien, akan tetapi masih terdapat 7 pasien (15%) yang mengatakan tidak puas dan 1 pasien (2%) mengatakan sangat tidak puas terhadap pelayanan perawat. Berdasarkan

hasil wawancara dengan pasien mereka mengatakan memaklumi perawat yang tidak menyediakan waktu khusus untuk membantu berjalan, BAB, BAK, ganti posisi tidur dan lain-lain dikarenakan mereka memahami pekerjaan perawat yang sudah banyak sehingga tidak melakukan hal tersebut dan ada perasaan segan ketika ingin meminta bantuan terkait pernyataan tersebut, mereka mengatakan ketika keluarga masih mampu melakukannya maka tidak perlu bantuan dari perawat.

6. Tingkat Kepuasan Secara Umum

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan pasien secara umum dari kelima dimensi terhadap pelayanan perawat di instalasi rawat inap kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang menyatakan puas dengan nilai rerata 131 (70,24%). Pada aspek *reliability* diperoleh nilai 122,2 (65,69%) yang termasuk dalam kategori puas. Aspek *assurance* memperoleh nilai 130 (70,10%) dan termasuk dalam kategori puas. Aspek *tangible* memperoleh nilai 136 (73,00%) yang termasuk dalam kategori puas. Aspek *empathy* memperoleh nilai 133 (71,49%) dan termasuk dalam kategori puas. Aspek *responsiveness* memperoleh nilai 132 (70,96%) dan termasuk dalam kategori puas.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan uraian dari hasil penelitian maka peneliti mengambil kesimpulan dari hasil penelitian Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di instalasi rawat inap kelas III RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang, dengan jumlah responden 46 orang secara umum mengatakan puas berdasarkan lima aspek diantaranya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dari aspek *reliability*, mayoritas responden sebanyak 28 orang (61%) menyatakan puas atas pelayanan perawat.
2. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan aspek *assurance*, mayoritas menyatakan puas 38 pasien (83%) terhadap pelayanan perawat.
3. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan aspek *tangible*, hampir seluruh responden menyatakan puas terhadap pelayanan perawat.
4. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan aspek *empathy*, mayoritas responden menyatakan puas 42 pasien (91%) terhadap pelayanan perawat.

5. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan aspek *responsiveness*, mayoritas responden menyatakan puas sebanyak 38 pasien (83%) terhadap pelayanan perawat.

Saran

1. Bagi Institusi Pendidikan, Diharapkan dalam cara belajar menerapkan aspek mutu pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* agar lulusannya dapat memberikan pelayanan perawat yang berkualitas.
2. Bagi Rumah Sakit, Diharapkan kepada pihak RSUD Muda Sedia Kabupaten Aceh Tamiang untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan perawat dengan mengikutsertakan perawat dalam pelatihan *service excellent* agar pelayanan perawat menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan pasien.
3. Penelitian Selanjutnya, Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian tentang dimensi mana yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena ia merupakan sumber informasi. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15-31.
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320-26332.
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Uptd Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82-90. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.127>
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan & Loyalitas Pelanggan*. Idris, H. (2019). *Mutu Pelayanan Kesehatan*.
- Mastuti, S., Nurul, F., & Kusumastuti, K. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Bpjs Pbi Dan Pasien Bpjs Non Pbi Yang Dirawat Di Kelas Iii Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171. <https://doi.org/10.26753/jikk.v17i2.660>.
- More, Y. F., Littik, S. K. A., & Sinaga, M. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. T.C Hillers Maumere Kabupaten SIKKA. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 7(2), 110-119. <https://doi.org/10.52643/jukmas.v7i2.3114>
- Mustafa, Syahrudin Sumera, Lina Marlina, Endang Susilawati, & Saasa. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Konawe. *Jurnal Penelitian Sains Dan Kesehatan Avicenna*, 1(3), 52-61. <https://doi.org/10.69677/avicenna.v1i3.26>

- Nainggolan, H., & Dewantara, R. (2023). Dampak Promosi Online Serta Mutu Layanan Pengiriman Kepada Loyalitas Konsumen Terhadap Aplikasi Grab. *Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(1), 44-58. <https://doi.org/10.59407/jcsit.v1i1.335>
- Nursalam. (2016). *Keperawatan Manajemen* (P. P. Lestari (ed.)
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270-277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Permenkes. (2020). *No Title*. PPNI. (2024). *No Title*.
- Rivki, M., Bachtiar, A. M., Informatika, T., Teknik, F., & Indonesia, U. K. (2021). *Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit* (Issue 112).
- Selfya, S., Thamrin, L., & Suhardi, S. (2024). Pengaruh Bahasa Khek terhadap Pembelajaran Bahasa Mandarin. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 635-640. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3064>
- Setiadi. (2018). *Konsep dan Penulisan Risert Keperawatan*.
- Shan, L., Li, Y., Ding, D., Wu, Q., Liu, C., Jiao, M., Hao, Y., Han, Y., Gao, L., Hao, J., Wang, L., Xu, W., & Ren, J. (2016). Patient satisfaction with hospital inpatient care: Effects of trust, medical insurance and perceived quality of care. *PLoS ONE*, 11(10), 1-18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0164366>
- Simarmata, H., Rumayar, A. A., & Wowor, R. E. (2023). Gambaran Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (Jkn) Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk.Iii Manado. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2323-2331. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.15976>
- Siti Nurhidayah, D., & Setyawan. (2020). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Perawat Di Instalasi Gawat Darurat Siti Nurhidayah 1*, Dody Setyawan 2. XI(2).
- Sulaiman, Anggriani, & Fajrillah. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Dan Masyarakat (Jurnal KeFis)*, 1(1), 26-31.
- Tuasikal, H., Embuai, S., & Siaut, M. (2020). *Buku Ajar Manajemen Keperawatan* (A. Rozi (ed.).
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* Penerbit: Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October).
- Wandra, E., Permatsari, R., & Soerachmad, Y. (2023). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Penerima Bantuan Iuran (Pbi) Di Puskesmas Tubbi Taramanu. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 1(September).

Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Rasidin Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 225. <https://doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1135>