

# HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD dr. ADJIDARMO RANGKASBITUNG

Desvita Sakina Arifin, Ernawati Umar\*, Fertin Mulyanasari  
Program Studi Sarjana Keperawatan, FKIK, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
\*Correspondence: ernawatiumar@untirta.ac.id

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, khususnya perawat di ruangan rawat inap itu sangat berpengaruh terhadap kebiasaan pasien/masyarakat dalam menjalani pengobatannya karena, pasien yang sedang dalam masa pengobatan akan patuh pada nasehat dan taat terhadap rencana pengobatannya apabila merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan baik oleh tenaga kesehatannya maupun dari segi rumah sakitnya. Terdapat 5 aspek untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat terhadap tingkat kepuasan pasien tersebut diantaranya yaitu aspek perhatian, aspek komunikasi, aspek penerimaan, aspek kerjasama, dan juga aspek tanggung jawab. **Tujuan Penelitian:** Yaitu untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung berdasarkan 5 aspek pelayanan keperawatan. **Metode:** Metode penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional study*, dengan jenis metode kuantitatif. Pengambilan besar sample pada penelitian ini yaitu menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *Cluster Sampling*, yaitu digunakan sebagai pengambilan sample secara acak dan berumpun. Jumlah sample pada penelitian adalah 127 pasien. **Hasil penelitian:** Dari penelitian ini didapatkan hasil yang Berhubungan yaitu Kualitas Pelayanan Perawat dengan Aspek Penerimaan ( $0,028 < 0,05$ ), Aspek Komunikasi ( $0,03 < 0,05$ ), dan Aspek Tanggung Jawab ( $0,000 < 0,05$ ) kemudian didapatkan hasil Tidak Adanya Hubungan yaitu antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Aspek Perhatian ( $0,136 > 0,05$ ), Aspek Kerjasama ( $0,279 > 0,05$ )

**Kata kunci:** Pelayanan perawat, Kepuasan pasien, Manajemen Keperawatan

## ABSTRACT

*The quality of service provided by health workers, especially nurses in inpatient rooms, greatly influences the habits of patients/people in undergoing treatment because patients who are undergoing treatment will comply with advice and adhere to their treatment plan if they feel satisfied with the good service provided. by health workers and hospitals. There are 5 aspects to determine the relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction, including the attention aspect, communication aspect, acceptance aspect, cooperation aspect, and also the responsibility aspect. **Research Objective:** Namely to find out how the quality of nursing services relates to patient satisfaction at RSUD Dr. Adjidarmo Rangkasbitung based on 5 aspects of nursing services. **Method:** This research method uses a cross sectional study approach, with a quantitative method. The sample size taken in this research used the probability sampling method with the Cluster Sampling technique, which is used as random and cluster sampling. The number of samples in the study was 127 patients. **Research results:** From this study, the results obtained were related, namely the Quality of Nursing Services with the Acceptance Aspect ( $0.028 < 0.05$ ), Communication Aspect ( $0.03 < 0.05$ ), and Responsibility Aspect ( $0.000 < 0.05$ ) then the results obtained were no relationship, namely between the Quality of Nursing Services with the Attention Aspect ( $0.136 > 0.05$ ), Cooperation Aspect ( $0.279 > 0.05$ )*

**Keywords:** Nursing services, patient satisfaction, nursing management

## PENDAHULUAN

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (1995:467), Kualitas diartikan sebagai Tingkat baik buruknya sesuatu. Harapan konsumen itu mempengaruhi suatu kualitas pelayanan. Harapan konsumen bisa saja berbeda satu sama lainnya, walaupun semuanya mendapatkan manfaat dari layanan yang sama. Kualitas itu sendiri merupakan sebuah hal yang tidak dapat dilihat dan dirasakan. Kualitas itu dapat dilihat sebagai suatu kelemahan ketika konsumen atau pengguna jasa mempunyai harapan yang tinggi terhadap sebuah pelayanan yang diberikan (Fadilah & Yusianto, 2019).

Dalam menerima dan merawat pasien rawat inap sebagai konsumen dengan karakteristik yang beragam, rumah sakit harus selalu mampu menerima masukan dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya (Nova, 2015).

Dalam melakukan evaluasi tingkat kepuasan pasien suatu rumah sakit, diperlukan suatu standar untuk mengukur apakah rumah sakit tersebut sudah mempunyai tingkat kepuasan pasien yang sesuai standar atau belum memenuhi standar. Tingkat acuan tersebut dapat dinilai dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yakni diatas 90% (Kementerian Kesehatan, 2016).

Kepuasan pasien adalah perasaan senang dan kecewa pasien, sebagai hasil perbandingan antara prestasi yang dirasakan dengan harapan. Pasien akan merasa puas apabila layanan yang diperolehnya kurang lebih dapat ternilai sama, atau melampaui harapan pasien. Sedangkan ketidakpuasan akan timbul bila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan pasien (Wowor, 2019).

Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, ada beberapa aspek yang dapat menjadi indikator penerapan pelayanan

keperawatan yang dapat berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien (dalam jurnal Wulandari, 2015) diantaranya adalah: **Aspek penerimaan** adalah sikap perawat yang menunjukkan keramahan, ceria ketika dengan pasien, selalu tersenyum, serta menyapa semua pasien. **Aspek perhatian** yaitu sikap seorang perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dilandasi dengan rasa sabar, bersedia memberikan pertolongan kepada pasien, perawat memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan pasien dan keluhan pasien, memahami dan mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien. **Aspek Tanggungjawab** terdapat sikap perawat yang jujur, menekuni dan taat dalam menjalankan tugasnya, mampu memberikan waktu dan perhatian, bekerja keras dan sungguh-sungguh dalam bertugas, konsisten serta tepat dalam memberikan pelayanan keperawatan. **Aspek komunikasi** merupakan pola pikir perawat yang harus selalu menjaga komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarganya. Hubungan perawat dengan pasien, atau antara perawat dengan keluarga pasien, dibangun secara langsung melalui komunikasi yang baik. **Aspek Kerjasama** ini terdiri dari sikap perawat yang harus mampu bekerja sama dengan baik terhadap pasien dan keluarga pasien. Perawat harus memungkinkan pasien untuk bertindak kooperatif.

## METODE PENELITIAN

Metode pada penelitian ini menggunakan jenis metode kuantitatif. Pada penelitian kali ini metode kuantitatif yang digunakan itu untuk instrument yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Desain pada penelitian ini menggunakan pendekatan *cross sectional study*, yang dilakukan tanpa memberikan intervensi atau perlakuan pada subjek penelitian tetapi hanya dinilai, dimana pengukuran variabel kualitas pelayanan perawat dan variabel kepuasan pasien diukur secara bersamaan. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup yang akan dibagikan pada pasien-pasien di instalasi rawat inap, yaitu Ruang Apel, Salak, Markisa, Duku, dan Anggur. Untuk model kuesionernya dengan Skala Likert, dimana skala tersebut digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu

fenomena. Populasi dari penelitian ini yaitu sebesar 2.545 pasien yang berasal dari 9 instalasi rawat inap dan untuk pengambilan besar sample diambil dari 5 instalasi rawat inap, dengan menggunakan rumus berdasarkan tabel yount (1999) dalam Rosdiana, dkk (2023), didapatkan sample sebesar 127 responden.

$$n = \frac{5}{100} \times 2.545$$

$$n = 127,25$$

$$n = 127 \text{ pasien}$$

Kuesioner ini terdiri dari 2 jenis pertanyaan berdasarkan variabel yang diteliti dalam penelitian, yaitu 23 pertanyaan mengenai Kualitas Pelayanan Perawat yang terbagi menurut 5 aspek yang telah ditentukan, lalu 10 pertanyaan mengenai Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Perawat di instalasi rawat inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung.

## HASIL ANALISA DATA

### A. ANALISA UNIVARIAT

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan Terakhir, dan Pekerjaan di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung.**

No	Variabel	Kategori	(F)	(%)
1	Jenis kelamin	Laki-laki	62	48,8
		Perempuan	65	51,2
		Total	127	100
2	Usia	Remaja	12	9,4
		Dewasa	36	28,3
		Pra-lanjut usia	47	37,0
		Lansia	32	25,2
		Total	127	100
3	Pendidikan terakhir	SD	68	53,5
		SMP/Sederajat	23	18,1
		SMA/Sederajat	30	23,6
		S-1/Perguruan Tinggi	6	4,7
		Total	127	100
4	Pekerjaan	PNS	1	0,8
		Wiraswasta	11	8,7
		IRT	42	33,1
		Buruh	23	18,1
		Lainnya	50	39,4
Total	127	100		

**Tabel 2. Distribusi Variabel 5 Aspek Kualitas Pelayanan Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung.**

No	Variabel	Kategori	(F)	(%)
1	Aspek Perhatian	Baik	121	95,3
		Kurang Baik	6	4,7
		Total	127	100
2	Aspek Penerimaan	Baik	114	89,2
		Kurang Baik	13	10,2
		Total	127	100
3	Aspek Komunikasi	Baik	108	85,0
		Kurang Baik	19	15,0
		Total	127	100
4	Aspek Kerjasama	Baik	114	89,2
		Kurang Baik	13	10,2
		Total	127	100
5	Aspek Tanggungjawab	Baik	79	61,0
		Kurang Baik	48	39,0
		Total	127	100
6	Kepuasan Pasien	Puas	124	97,6
		Tidak Puas	3	2,4
		Total	127	100

Berdasarkan tabel Distribusi Variabel Aspek Perhatian diatas, menunjukkan bahwa responden yang merasa mendapatkan Aspek Perhatian Baik itu sebanyak 121 orang (95,3%), dan yang merasa mendapatkan Aspek Perhatian Kurang Baik itu sebanyak 6 orang (4,7%). Untuk Aspek Penerimaan menunjukkan bahwa responden yang merasa mendapatkan Aspek Penerimaan Baik itu sebanyak 114 orang (89,2%), dan yang merasa mendapatkan Aspek Penerimaan Kurang Baik itu sebanyak 13 orang (10,2%). Untuk Variabel Aspek Komunikasi bahwa responden yang merasa mendapatkan Aspek Komunikasi Baik itu sebanyak 108 orang (85,0%), dan yang merasa mendapatkan Aspek Komunikasi Kurang Baik itu sebanyak 19 orang (15,0%). Untuk Aspek Kerjasama menunjukkan bahwa yang responden yang merasa mendapatkan Aspek Kerjasama Baik itu sebanyak 114 orang (89,2), dan yang merasa mendapatkan Aspek Kerjasama Kurang Baik itu sebanyak 13 orang (10,2%). Untuk Aspek Tanggungjawab menunjukkan bahwa responden yang merasa mendapatkan Aspek Tanggungjawab Baik itu sebanyak 79 orang (61%), dan yang merasa mendapatkan Aspek Tanggungjawab Kurang Baik itu sebanyak 48 orang (39%). Untuk Kepuasan responden Instalasi Rawat Inap di 5 ruangan yang merasa Puas sebanyak 124 orang (97,6%), dan yang merasa Tidak Puas itu sebanyak 3 orang (2,4%).

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

**B. ANALISA BIVARIAT**  
**TABEL HUBUNGAN 5 ASPEK**  
**PELAYANAN PERAWAT TERHADAP**  
**TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI**  
**INSTALASI RAWAT INAP RSUD dr.**  
**ADJIDARMO RANGKASBITUNG**

Aspek Perhatian	Kepuasan		Total	<i>p value</i>
	Puas	Tidak puas		
Baik	119	1	120	0,136
Kurang Baik	5	2	7	
Total	124	3	127	

Sumber: Hasil pengolahan data dengan SPSS

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada tabel Hubungan Aspek Perhatian terhadap Tingkat Kepuasan pasien, didapatkan hasil analisis menggunakan uji alternatif *chi-square* yaitu *Fisher's exact test* diperoleh nilai *p value* 0,136 yang artinya secara statistik Tidak ada Hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Perawat Aspek Perhatian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung.

Aspek Penerimaan	Kepuasan		Total	<i>P value</i>
	Puas	Tidak puas		
Baik	113	2	114	0,028
Kurang Baik	11	1	13	
Total	124	3	127	

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada tabel Hubungan Aspek Penerimaan terhadap Tingkat Kepuasan pasien didapatkan hasil analisis menggunakan uji alternatif *chi-square* yaitu *Fisher's exact test* diperoleh nilai *p value* 0,028 yang artinya secara statistik ada Hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Perawat Aspek Penerimaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung.

Aspek Komunikasi	Kepuasan		Total	<i>P value</i>
	Puas	Tidak puas		
Baik	108	3	111	0,003
Kurang Baik	16	0	16	
Total	124	3	127	

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada tabel Hubungan Aspek Komunikasi terhadap Tingkat Kepuasan pasien didapatkan hasil analisis menggunakan uji alternatif *chi-square* yaitu *Fisher's exact test* diperoleh nilai *p value* 0,003 yang artinya secara statistik ada Hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Perawat Aspek Komunikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung.

Aspek Kerjasama	Kepuasan		Total	<i>p value</i>
	Puas	Tidak puas		
Baik	112	2	114	0,279
Kurang Baik	12	1	13	
Total	124	3	127	

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada tabel Hubungan Aspek Kerjasama terhadap Tingkat Kepuasan pasien didapatkan hasil analisis menggunakan uji alternatif *chi-square* yaitu *Fisher's exact test* diperoleh nilai *p value* 0,279 yang artinya secara statistik Tidak ada Hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Perawat Aspek Kerjasama Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung.

Aspek		Kepuasan		Total	<i>p value</i>
		Puas	Tidak puas		
Tanggungjawab	Baik	77	2	79	0,000
	Kurang Baik	47	1	48	
Total		124	3	127	

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada tabel Hubungan Aspek Tanggungjawab terhadap Tingkat Kepuasan pasien didapatkan hasil analisis menggunakan uji alternatif *chi-square* yaitu *Fisher's exact test* diperoleh nilai *p value* 0,000 yang artinya secara statistik ada Hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Perawat Aspek Tanggungjawab Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung.

## PEMBAHASAN

Dari data penelitian yang dilakukan menunjukkan karakteristik responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan berjumlah 65 orang (51,2%). Untuk karakteristik Usia menunjukkan karakteristik responden dengan presentase, sebagian besar ada pada usia Pra lanjut usia sebanyak 47 orang (37,0%), ada pada usia Dewasa sebanyak 36 orang (28,3%), dan sebagian kecil ada di usia Remaja sebanyak 12 orang (9,4%). Untuk karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir didapatkan pada tingkat SD sebanyak 68 orang (53,5%) dimana itu merupakan jumlah sebagian besar, lalu didapatkan tingkat SMA/ sederajat sebanyak 30 orang (23,6%), sebagian kecil pada tingkat S-1/sarjana sebanyak 6 orang (4,7%). Untuk karakteristik berdasarkan Pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan yang diluar dari kategori karakteristik yaitu Lainnya sebanyak 50 orang (39,4%), pekerjaan IRT sebanyak 42 orang (33,1%), dan yang paling rendah itu pekerja dengan PNS sebanyak 1 orang (0,8%).

Menurut teori yang dikemukakan Potter & Pohan yang tercantum dalam (Jurnal Medika, 2019) menyatakan bahwa Aspek Perhatian perawat dengan sepenuh hati terhadap pasien, rasa kepedulian, empati, komunikasi yang lemah lembut dan rasa kasih sayang

perawat kepada pasien akan membentuk hubungan antara perawat dengan pasien yang terapeutik. Oleh karena itu pasien merasa nyaman, aman dan perasaan stress akibat penyakit yang diderita menjadi berkurang sehingga kepuasan pasien dapat diwujudkan, namun pada kenyataannya dalam praktik masih banyak ditemukan perawat kurang dalam memberikan Aspek Perhatian pada pasien. Penelitian yang menyatakan adanya Hubungan antara Aspek Perhatian dan Tingkat Kepuasan pasien yaitu dalam (Faridasari et al., 2021) mengatakan bahwa Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap dengan kategori Aspek Perhatian dengan Puas adalah 67 responden (83,8%), dan kategori Aspek Perhatian Tidak Puas sebanyak 13 responden (16,2%) dengan *p value* 0,000.

Asumsi peneliti menyatakan bahwa Aspek Perhatian dalam pemberian Pelayanan Keperawatan, terutama di Instalasi Rawat Inap itu sebenarnya berpengaruh besar terhadap rasa kepuasan pasien sebagai penerima jasa, namun ada salah satu pertanyaan dalam kuesioner yaitu "Perawat selalu mengingatkan keamanan akan penyimpanan barang berharga pasien dan keluarganya", rata-rata jawaban pasien pada pernyataan tersebut itu tidak dalam nilai Baik/Puas yg tinggi, maka hal tersebut menjadi pemicu untuk Aspek Perhatian ini menjadi tidak berhubungan dengan Tingkat Kepuasan yang pasien rasakan. Selain itu, karena perawat juga merupakan profesi yang cukup banyak di rumah sakit, dan yang paling sering berdamai dengan pasien dari awal masuk ruangan sampai waktunya pulang, maka dari itu Aspek Perhatian ini perlu dibangun dan diterapkan dengan baik untuk rasa kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian Hubungan Pelayanan Keperawatan pada Aspek Penerimaan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ini dihasilkan nilai *p value* sebesar 0,028 yang artinya Aspek Penerimaan ini Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di 5 Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung. Hasil Penelitian ini juga didukung oleh (Wulandari, 2015) yang menunjukkan adanya hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Aspek

Penerimaan ( $0,001 < 0,05$ ). Hasil Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Olajidea, Aderetib, Odutayoc, & Adejumod dalam (Kurniawan, 2021) yang menjelaskan bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap asuhan keperawatan, penerimaan pasien dan kepastian jadwal. Dan dari adanya Hubungan Aspek Penerimaan Terhadap Tingkat Kepuasan pasien didukung menurut *Australian Institute of Health and Welfare*, (2018) penerimaan pasien baru adalah proses dimana rumah sakit menerima kedatangan pasien dengan tanggungjawab untuk perawatan pasien. Penerimaan pasien mengikuti keputusan klinis yang berdasarkan pada kriteria tertentu pasien, dan yang membutuhkan perawatan baik rawat inap atau rawat jalan.

Asumsi peneliti menyatakan bahwa Aspek Penerimaan dalam pemberian Pelayanan Keperawatan, terutama di Instalasi Rawat Inap itu berpengaruh besar terhadap rasa kepuasan pasien sebagai penerima jasa. Dari dilakukannya Aspek Penerimaan itu dengan baik oleh perawat di ruangan, maka pasien akan merasa dirinya dirawat dan diterima atas keadaan yang sedang dideritanya begitu juga dengan penyakitnya. Selain itu, karena perawat juga merupakan profesi yang cukup banyak di rumah sakit, dan yang paling sering berdampingan dengan pasien dari awal masuk ruangan sampai waktunya pulang, maka dari itu Aspek Penerimaan ini perlu dibangun dan diterapkan dengan baik untuk rasa kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian Hubungan Pelayanan Keperawatan pada Aspek Komunikasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ini dihasilkan nilai *p value* sebesar 0,003 yang artinya Aspek Komunikasi ini Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di 5 Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung. Hasil Penelitian ini juga didukung oleh (Wulandari, 2015) yang menunjukkan adanya hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Aspek Komunikasi ( $0,004 < 0,05$ ). Dalam penelitian (Oni et. al., 2017) RSUD Lawang, Kabupaten Malang diperoleh bahwa pasien sangat puas dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan perawat. Penelitian yg dilakukan oleh Anita di Turki dalam (Alhussin et al., 2024) juga

mengungkapkan bahwa Aspek Komunikasi itu salah satu yang berpengaruh besar terhadap Tingkat Kepuasan Pasien.

Asumsi peneliti menyatakan bahwa Aspek Komunikasi dalam pemberian Pelayanan Keperawatan, terutama di Instalasi Rawat Inap itu berpengaruh besar terhadap rasa kepuasan pasien sebagai penerima jasa. Dari dilakukannya Aspek Penerimaan itu dengan baik oleh perawat di ruangan, karena dengan Komunikasi yang selalu terjalin dengan baik itu akan membuat pemberian/peyampaian informasi dari perawat ke pasien itu tersampaikan dengan baik. Begitu juga dengan pasien yang tidak merasa kebingungan atas apa yang akan maupun sudah dilakukan untuk kesembuhan dirinya dari hari ke harinya. Selain itu, karena perawat juga merupakan profesi yang cukup banyak di rumah sakit, dan yang paling sering berdampingan dengan pasien dari awal masuk ruangan sampai waktunya pulang, maka dari itu Aspek Komunikasi ini perlu dibangun dan diterapkan dengan baik untuk rasa kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian Hubungan Pelayanan Keperawatan pada Aspek Kerjasama terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ini dihasilkan nilai *p value* sebesar 0,279 yang artinya Aspek Kerjasama ini Tidak Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di 5 Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung. Untuk Aspek Kerjasama yang tidak berhubungan terhadap tingkat kepuasan pasien ini juga berkaitan dengan rasa kurang puasnya pasien itu disebabkan karena pasien seringkali membandingkan layanan keperawatan yang telah diterima, dengan layanan keperawatan di instalasi kesehatan lainnya, serta juga kurang maksimalnya kerja sama antara perawat, pasien dan keluarga pasien menjadi faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam menerima layanan keperawatan.

Asumsi peneliti menyatakan bahwa dari kebanyakan hasil kuesioner pada Aspek Kerjasama ini terutama di point pernyataan “Motivasi perawat pada pasien saat proses penyembuhan” itu tidak memiliki nilai yang tinggi. Maka dari itu salah satu point tersebut mempengaruhi rasa/ tingkat kepuasan pasien di ruangan, jadi untuk kedepannya dari point

tersebut diharapkan perawat lebih dapat membagi waktu lagi untuk bisa menyampaikan motivasi dengan baik pada pasien di ruangan.

Dari hasil penelitian Hubungan Pelayanan Keperawatan pada Aspek Tanggungjawab terhadap Tingkat Kepuasan Pasien ini dihasilkan nilai *p value* sebesar 0,000 yang artinya Aspek Tanggungjawab ini Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di 5 Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung. Hasil Penelitian ini juga didukung oleh (Wulandari, 2015) yang menunjukkan adanya hubungan antara Pelayanan Keperawatan dengan Aspek Tanggungjawab ( $0,001 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini juga didukung dengan pernyataan bahwa Aspek Tanggungjawab itu dilakukan secara menyeluruh oleh tenaga kesehatan. Dari mulai perlakuan dokter yang memeriksa pasien dengan sesuai, perawat yang sering datang ke kamar mereka untuk memeriksa keadaan setiap waktunya. Perlakuan dan tanggapan ini berkontribusi pada perasaan bahwa mereka diperlakukan dengan benar (Beck et al., 2018).

Asumsi peneliti menyatakan bahwa Aspek Tanggungjawab dalam pemberian Pelayanan Keperawatan, terutama di Instalasi Rawat Inap itu berpengaruh besar terhadap rasa kepuasan pasien sebagai penerima jasa. Dari dilakukannya Aspek Tanggungjawab itu dengan baik oleh perawat di ruangan, maka pasien merasakan dirinya lebih dijaga dan tidak merasa diabaikan karena adanya sikap Tanggungjawab dari perawat di ruangan tersebut. Selain itu, karena perawat juga merupakan profesi yang cukup banyak di rumah sakit, dan yang paling sering berdampingan dengan pasien dari awal masuk ruangan sampai waktunya pulang, maka dari itu Aspek Tanggungjawab ini perlu dibangun dan diterapkan dengan baik untuk rasa kepuasan pasien.

Keterbatasan Penelitian ini dilakukan bukan tanpa memiliki kekurangan didalamnya ataupun kelemahan. Keterbatasan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk peneliti selanjutnya. Keterbatasan penelitian ini meliputi diantaranya:

- 1) Responden penelitian (pasien instalasi rawat inap) yang terkadang pada jam-jam tertentu tidak bersedia mengisi kuesioner. Hal tersebut menyebabkan data yang dikumpulkan peneliti itu terhambat.
- 2) Minat baca dan berfikir beberapa responden yang rendah, menyebabkan ketika ditunjukkan kuesioner jadi tidak mau mengisinya, karena pertanyaan kuesioner yang dalam jumlah lumayan banyak.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa Tidak Adanya Hubungan antara Kualitas Pelayanan Perawat dalam Aspek Perhatian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung dengan *p value* (0,136). Adanya Hubungan antara Kualitas Pelayanan Perawat dalam Aspek Penerimaan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung dengan *p value* (0,028). Adanya Hubungan antara Kualitas Pelayanan Perawat dalam Aspek Komunikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung dengan *p value* (0,003). Tidak adanya Hubungan antara Kualitas Pelayanan Perawat dalam Aspek Kerjasama terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung dengan *p value* (0,279). Adanya Hubungan antara Kualitas Pelayanan Perawat dalam Aspek Tanggungjawab Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Adjidarmo Rangkasbitung dengan *p value* (0,000).

## SARAN

- 1) Untuk Institusi Pendidikan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau sumber informasi serta dasar pengetahuan bagi para mahasiswa/i khususnya dalam bidang keperawatan dan kepuasan pasien. Tidak lupa juga untuk mengadakan kegiatan-kegiatan *workshop*, seminar, dan pelatihan lain yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan keperawatan dan pengetahuan terkini
- 2) Untuk Peneliti Selanjutnya  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan dasar yang kuat serta baik untuk peneliti-peneliti selanjutnya. Untuk pemahaman mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasiennya lebih diperdalam kembali.
- 3) Untuk Rumah Sakit  
Lebih meningkatkan lagi Pelayanan kesehatan terutama Pelayanan Keperawatan pada aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, dan diingkatkan kembali pada aspek kerjasama, aspek tanggung jawab. Melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan begitu juga perawatan pada Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Beck, S. L., Towsley, G. L., Berry, P. H., Lindau, K., Field, R. B., & Jensen, S. (2010). Core Aspects of Satisfaction with Pain Management: Cancer Patients' Perspectives. *Journal of Pain and Symptom Management*, 39(1), 100–115. <https://doi.org/10.1016/j.jpainsymman.2009.06.009>
- Desimawati, W. D. (2021). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari Kabupaten Jember*. 10–21. Universitas Jember, Program Studi Ilmu Keperawatan. Jember: Digital Repository Universitas Negeri Semarang.
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35. <https://doi.org/10.31596/jcu.v8i1.303>
- Faridasari, I., Herlina, L., Supriatin, S., & Pirianiti, F. (2021). Hubungan Antara Caring Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 137–144. <https://doi.org/10.38165/jk.v12i2.252>
- Mohammed Alhussin, E., Mohamed, S. A., Hassan, A. A., Al-Qudimat, A. R., Doaib, A. M., al jonidy, R. M., al harbi, L. I., & Alhawsawy, E. D. (2024). Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 20(August 2023), 100690. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100690>
- Nadialista Kurniawan, R. A. (2021). Hubungan pelayanan perawat (berdasarkan pendekatan ten carative factors dari watson's) dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas silo kabupaten jember. *Industry and Higher Education*, 3(1), 1689–1699. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.u.c.ac.id/handle/123456789/1288>
- Nova, R. F. (2010). Kepuasan Pasien Rawat Inap rs. PKU Surakarta. *Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta*.
- Oini, O., Komalasari, R., & Hasibuan, S. Y. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Unit Rawat Inap. *Nursing Current*, 5(2), 50–60. <https://ojs.uph.edu/index.php/NCJK/article/view/1707>
- Rosdiana, B., Winarti, N., (2023), Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., Politik, I., Raja, U. M., Haji, A., & Korespondensi, E. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Website Penerimaan Peserta Didik Baru ( PPDB ) Terhadap Kepuasan Peserta Didik Baru di Kota Tanjungpinang ( The*

*Effect of Penerimaan Peserta Didik Baru ( PPDB ) Website Quality on New Student Satisfaction in The Tanjungpinang City ) PEND. 1(4), 797–814.*

- Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. R. (2019). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *Kesmas*, 8(6), 560–567.
- Wulandari. (2015). *Hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah sakit umum daerah (RSUD) Ungaran kabupaten Semarang*. Universitas Negeri Semarang, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan. Semarang: Digital Repository Universitas Negeri Semarang.