

ANALISIS PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PERAWAT DI RAWAT INAP VIP DAN BANGSAL DI RUMAH SAKIT UMUM KOTA PADANGSIDEMPUN TAHUN 2022

Ulfah Hidayah Almadany¹, Siti Zahara Nasution², Isti Ilmiati Fujiati³
Universitas Sumatera Utara^{1,2,3}
ulfahidayah2023@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di rawat inap VIP (*Very Important Person*) dan Bangsal di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempun. Metode penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan September 2022 – Maret 2023 di rawat inap VIP dan Bangsal di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempun. Sampel penelitian pasien rawat inap VIP sebanyak 96 orang dan Bangsal sebanyak 96 orang dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data secara univariat dan bivariat dengan uji *Chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di ruang VIP paling banyak tidak puas sejumlah 50 orang (52,1%) dan ruang bangsal paling banyak tidak puas sejumlah 76 orang (79,2%). Hasil uji *chi-square* didapatkan *p-value* $\leq 0,05$, maka terdapat hubunganyang signifikan antara kepuasan pasien VIP dan Bangsal dengan dimensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempun. Simpulan, terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien VIP dan Bangsal dengan dimensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempun.

Kata kunci : Bangsal, Tingkat Kepuasan, Pelayanan Perawat, VIP.

ABSTRACT

*This study aims to look at the analysis of the level of patient satisfaction with nurse services at VIP (Very Important Person) inpatient care and Wards at Padangsidempun City General Hospital. This research method is analytic with a cross-sectional approach. This research began to be carried out in September 2022 - March 2023 in the VIP Inpatient Ward at Padangsidempun City General Hospital. The study sample of VIP inpatients was 96 people and Ward was 96 people with sideways purposive technique. Univariate and bivariate data analysis with Chi-square test. The results showed that in the VIP room, the most dissatisfied were 50 people (52.1%) and the wards were the most dissatisfied with 76 people (79.2%). The results of the chi-square test obtained a *p-value* ≤ 0.05 , so there was a significant relationship between VIP and Ward patient satisfaction with the dimensions of Patient Satisfaction at Padangsidempun City General Hospital. In conclusion, there is a significant relationship between VIP and Ward patient satisfaction with the dimensions of Patient Satisfaction at Padangsidempun City General Hospital.*

Keywords: Nurse Service, Satisfaction Level, VIP, Ward.

PENDAHULUAN

Pelayanan perawat di rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat secara professional untuk memenuhi kebutuhan dasar pasien selama dirawat di rumah sakit. Pelayanan perawat di rumah sakit harus memperhatikan kebutuhan pasien secara holistik, termasuk kebutuhan fisik, psikologis, dan sosial. Pelayanan perawat di rumah sakit harus dilakukan dengan cepat, responsif, dan akurat. Selain itu, perawat harus membangun hubungan yang baik dengan pasien, memberikan dukungan emosional, dan menghormati privasi pasien. Pelayanan perawat di rumah sakit juga harus memperhatikan lingkungan yang bersih dan nyaman untuk pasien (Ananda et al., 2022).

Beberapa perbedaan pelayanan asuhan keperawatan antara ruang VIP dan bangsal umum di rumah sakit yaitu fasilitas dan layanan dimana kamar VIP di rumah sakit menawarkan lebih banyak fasilitas dan layanan dibandingkan dengan bangsal umum. Ruang kamar VIP umumnya lebih luas daripada bangsal umum. Rasio perawat-kepasien di ruang VIP umumnya lebih rendah dibandingkan dengan bangsal umum. Pasien VIP menerima layanan keperawatan yang lebih personal. Kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di ruang VIP umumnya lebih tinggi dibandingkan dengan bangsal umum. Namun, penting untuk dicatat bahwa kualitas layanan asuhan keperawatan harus konsisten di semua bangsal rumah sakit, terlepas dari jenis ruangnya. Pasien di bangsal umum juga harus menerima layanan asuhan keperawatan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Andrianti & Marlana, 2022).

Pelayanan keperawatan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap asuhan keperawatan di rumah sakit yaitu kualitas asuhan keperawatan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien mengharapkan pelayanan asuhan keperawatan berkualitas tinggi yang cepat, tanggap, dan akurat. Lokasi dan lingkungan rumah sakit juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Membangun komunikasi dan hubungan antara perawat dan pasien dapat meningkatkan kepuasan pasien. Perawat harus berkomunikasi secara efektif dengan pasien, menjelaskan rencana perawatan, dan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan. Mereka juga harus membangun hubungan yang baik dengan pasien dengan menunjukkan empati, privasi dan kerahasiaan, pelayanan teknis dan administratif, serta kesiapan dokter (Khairani et al., 2021).

Bagi perawat untuk meningkatkan kepuasan pasien dapat melakukan hal-hal seperti perawat harus membangun hubungan yang baik dengan pasien, memberikan perawatan secara personal, menjaga lingkungan yang bersih dan nyaman, memberikan informasi yang akurat, memastikan privasi dan kerahasiaan, bersikap profesional, dan menyediakan fasilitas dan layanan tambahan. Dengan mengikuti tips ini, perawat dapat meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas kesehatan secara keseluruhan di ruang VIP maupun diruang bangsal (Hidayat et al., 2020).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien biasanya para peneliti menggunakan metode servqual yang terdiri dari 5 dimensi. Model SERVQUAL adalah alat yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan di berbagai industri, termasuk layanan kesehatan. Model tersebut mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimensi ini adalah *tangibles* yaitu dimensi ini mengacu pada penampilan fisik dari layanan, termasuk fasilitas, peralatan, dan materi komunikasi. Pasien mengharapkan fasilitas dan peralatan berkualitas tinggi dan modern di ruang VIP. Keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan secara akurat dan dapat diandalkan. Daya tanggap mengacu pada kesediaan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang

cepat. Jaminan mengacu pada pengetahuan dan kompetensi penyedia layanan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan. Pasien mengharapkan perawat untuk menjadi berpengetahuan, kompeten, dan profesional. Empati mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan peduli terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan (Fasrah & Aslinar, 2021).

Hasil penelitian Baan, (2020) menunjukkan pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, assurance* dan *emphaty*) nampak bahwa pengaruh dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada RS. Bahagia Makassar. Faktor-faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien maka dimensi kualitas pelayanan *assurance* yang dominan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien karena memberikan jaminan yang memuaskan dari bidan RS. Bahagia Makassar.

Hasil penelitian lainnya yang telah dilakukan oleh Detty, (2020) rata-rata kepuasan pasien rawat inap pada kehandalan adalah 12.07, pada jaminan adalah 11.86, pada bukti fisik adalah 13.24, pada *empathy* adalah 12.12, dan pada *responsiveness* adalah 12.42. Sebagian besar responden mengungkapkan kehandalan baik yaitu sebanyak 51.4%, jaminan kurang baik sebesar 50.5%, bukti fisik baik sebanyak 56.2%, empati baik sebanyak 51.4% dan daya tanggap kurang baik sebanyak 50.5%. Dari kelima dimensi yang berkaitan dengan kepuasan tersebut diketahui bahwa aspek jaminan dan daya tanggap merupakan aspek yang paling banyak dengan kategori kurang baik.

Agar dapat menunjukkan adanya kebaruan dalam penelitian ini, sehingga peneliti membandingkan dengan beberapa penelitian lainnya yang telah dilakukan baik dari segi metode, variabel penelitian dan hasil penelitian. *Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Irawan & Sitanggang, (2020) dengan tujuan penelitian menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode *service quality* (SERVQUAL). Perbedaan dengan penelitian ini penelitian bersifat deskriptif dan teknik pengambilan sampel *purposive random sampling* serta hasil penelitian yang didapatkan tingkat kepuasan pasien akan mutu pelayanan rumah sakit pada secara keseluruhan pasien dinyatakan “Puas”, namun secara dimensi masih terdapat skor yang masih bernilai negatif atau “Tidak Puas” pada dimensi Daya Tanggap. Persamaan dengan penelitian ini menggunakan metode *service quality* (SERVQUAL).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Amrullah et al., (2020) dengan tujuan penelitian menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan metode *sevqual* berdasarkan status akreditasi. Perbedaan dengan penelitian ini penelitian dilakukan di puskesmas, dan hasil yang didapatkan ada perbedaan yang nyata antara rendahnya kinerja pelayanan kefarmasian di puskesmas dengan tingginya harapan pasien baik itu di puskesmas terakreditasi maupun puskesmas tidak terakreditasi. Puskesmas terakreditasi memiliki pasien dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien puskesmas tidak terakreditasi,. Persamaan dengan penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*, teknik pengambilan sampel menggunakan *porposive samping* dan instrumen yang digunakan berdasarkan *servqual* model.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ariadi & Juliadi, (2023) dengan tujuan mengetahui gubungan kinerja perawat dengan kepuasan pasien BPJS kelas III dalam pelaksanaan *discharge planning*. Perbedaannya yaitu jenis penelitian analitik korelasi, instrumen pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner, uji statistik menggunakan uji *spearman rank*, sampel dilakukan pada pasien BPJS kelas III serta hasil yang didapatkan ada hubungan kinerja perawat dalam pelaksanaan *discharge planning* dengan kepuasan pasien BPJS kelas III di RS Islam Banjarmasin. Persamaannya yaitu

menggunakan pendekatan *cross sectional*, menggunakan teknik *purposive sampling*, dan variabel penelitian mengenai kepuasan pasien.

Berdasarkan penjabaran diatas, terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu baik segi metodologi, instrumen yang digunakan, teknik pengambilan sampel, analisis data bahkan hasil penelitian. Namun, meskipun penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulu memiliki kesamaan variabel dan instrumen penelitian, akan tetapi hasil yang didapatkan berbeda yang dipengaruhi oleh perbedaan waktu pelaksanaan penelitian dan tempat penelitian. Dari hal-hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di rawat inap VIP (*Very Important Person*) dan Bangsal di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan. Adapun manfaat dari penelitian ini dapat membantu meningkatkan pelayanan, pengetahuan dan skill keperawatan dalam memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan yang cepat dan tepat sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien tanpa membedakan antara pasien VIP maupun bangsal.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini mulai dilaksanakan pada bulan September 2022 – Maret 2023 di rawat inap VIP dan Bangsal di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap VIP dan Bangsal di RSUD Kota Padangsidimpuan Tahun 2022. Sampel penelitian pasien rawat inap VIP sebanyak 96 orang dan Bangsal sebanyak 96 orang dengan teknik *purposive sampling*. Instrument penelitian menggunakan kuisisioner kepuasan pasien terdiri dari 26 pertanyaan kualitas yang terdiri dari 7 pertanyaan *tangible*, 4 pertanyaan *reability*, 3 pertanyaan *emphaty*, 4 pertanyaan *assurance*, dan 8 pertanyaan *responsiveness*. Analisis data secara univariat dan bivariat dengan uji *Chi-square*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Dimensi Kepuasan Pasien Ruang VIP dan Ruang Bangsal di RSUD Kota Padangsidimpuan

No	Dimensi	Bangsal		VIP	
		N	%	N	%
1	Dimensi Tangible				
	Puas	1	1.0	0	0
	Tidak puas	95	99.0	96	100.0
2	Dimensi Reliability				
	Puas	0	0	1	0
	Tidak puas	96	100.0	95	99.0
3	Dimensi Emphaty				
	Puas	0	0	0	0
	Tidak puas	96	100.0	96	100.0
4	Dimensi Assurance				
	Puas	5	5.1	33	34.3
	Tidak puas	90	94.8	63	65.6
5	Dimensi Responsiveness				
	Puas	23	23.9	83	86.1
	Tidak puas	73	76.1	13	13.5

Berdasarkan Tabel 1 pada dimensi *tangible* ruang bangsal (95 orang, 99%) dan ruang VIP (96 orang, 100%) paling banyak mengatakan tidak puas, pada dimensi

reliability ruang bangsal (90 orang, 100%) dan ruang VIP (95 orang, 99%) paling banyak mengatakan tidak puas, pada dimensi *emphaty* ruang bangsal (96 orang, 100%) dan ruang VIP (96 orang, 100%) paling banyak mengatakan tidak puas, pada dimensi *assurance* ruang bangsal (90 orang, 94,8%) dan ruang VIP (63 orang, 65,6%) paling banyak mengatakan tidak puas, pada dimensi *responsiveness* ruang bangsal (73 orang, 76,1%) paling banyak mengatakan tidak puas dan ruang VIP paling banyak mengatakan puas sejumlah 83 orang (86,1%).

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Ruang VIP dan Ruang Bangsal di RSUD Kota Padangsidimpuan

	Pasien	VIP		Bangsal	
		N	%	N	%
1.	VIP	46	47.9	50	52.1
2.	Bangsal	20	20.8	76	79.2

Berdasarkan Tabel diatas mayoritas kepuasan pasien di ruang VIP yaitu sebanyak 50 responden (52,1 %) tidak puas terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan dan di ruang Bangsal yaitu sebanyak 76 responden (79,2%) tidak puas terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan.

Tabel 3
Hubungan Pelayanan Perawatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Ruang VIP dan Ruang Bangsal di RSUD Kota Padangsidimpuan

No	Dimensi	Puas		Tidak puas		<i>P-value</i>
		N	%	N	%	
1.	Tangible VIP	0	0	96	100.0	.000
	Tangible Bangsal	0	0	96	100.0	.000
2.	Reliability VIP	0	0	96	100.0	.000
	Reliability Bangsal	0	0	96	100.0	.000
3.	Emphaty VIP	0	0	96	100.0	.023
	Emphaty Bangsal	0	0	96	100.0	.000
4.	Assurance VIP	33	19.4	63	37.1	.000
	Assurance Bangsal	5	2.9	91	53.5	.001
5.	Responsiveness VIP	83	86.5	13	13.5	.000
	Responsiveness Bangsal	23	24.0	73	76.0	.000

Dari Tabel 3 berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* didapatkan *p-value* $\leq 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien VIP dan Bangsal dengan dimensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan Tahun 2022.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan yang dinilai dari kesan pertama masuk ke rumah sakit. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti pelayanan keperawatan yang kurang maksimal, kolaborasi antara perawat dengan pasien kurang maksimal, ketanggapan perawat kurang, komunikasi teraupetik yang kurang dilakukan oleh perawat dalam menyampaikan informasi mengenai kondisi pasien, dan lama

respon perawat terhadap keluhan pasien. Hal ini dapat ditanggulangi dengan BHSP (Bina Hubungan Saling Percaya) yang merupakan dasar perawat dapat lebih dekat dengan pasien sehingga mampu memantau dengan cepat masalah yang terjadi pada pasien dan tanggap untuk memberikan perawatan yang sesuai. Perawat diharapkan lebih profesional serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dan selalu bersikap ramah. Perawat juga harus memperhatikan semua tindakan-tindakan yang berhubungan langsung dengan pasien, semua tindakan harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan, karena setiap tindakan yang dilakukan perawat adalah untuk menjaga pasien selama menjalani perawatan di Rumah Sakit (Wahyuningsih, 2020).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Soumokil et al., (2021) yang menyatakan bahwa konsep kepuasan *Service Quality* (*Service Quality*) mencakup 5 item yang telah di laukan oleh peneliti dalam mengukur kepuasan pasien, di antara lain :1 bukti fisik (*tangibles*) yang di nilai adalah bagaimana pemberi jasa pelayanan memenuhi kebutuhan sarana prasarana, gedung dan ketersediaan fasilitas dalam menerima pelayanan) 2. kehandalan (*reliability*) merupakan bagaimana cara atau kemampuan pemberi jasa pelayanan dalam memberi pelayanan yang tepat sesuai sop standar pelayanan kesehatan yang dapat menangani masalah-masalah kesehatan yang dialami pasien, 3. tanggap (*responsiveness*) adalah bagaimana kemauan untuk tanggap dengan keluhan penerima jasa pelayanan/pasien atau bagaimana cara pemberi jasa pelayanan memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat sesuai kebutuhan pasien. 4. jaminan (*assurance*) merupakan cara pemberi jasa pelayanan dalam memberi pelayanan yang menjamin kenyamanan pasien dan penerima jasa dalam pelayanan kesehatan. 5. empati (*empathy*) adalah bagaimana pemberi jasa pelayanan memberikan perhatian yang tulus dan lebih meningkatkan caring kepada penerima jasa pelayanan. Perawat memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan pasien.

Ketersediaan fasilitas fisik peralatan dan bentuk atau keadaan yang ada hubungan dengan personal, merupakan sesuatu hal yang dapat memberikan kenyamanan bagi pasien yang dilayani oleh dokter dan petugas kesehatan serta staf lainnya. ehandalan berkaitan dengan kemampuan staf medis rumah sakit untuk memberikan atau menampilkan pelayanan sesuai dengan harapan dan tepat. *Responsiveness* tentunya tidak terlepas juga dengan layanan inti medis yang merupakan aspek-aspek utama medis dari pelayanan: kecocokan, keefektivitasan dan keuntungan bagi pasien. Empati berupa Petugas kesehatan/Kepedulian atau perhatian individu yang disediakan oleh dokter dan stafnya untuk melayani pasien. Empati setidaknya akan terlihat dari sikap para medis melalui kemudahan untuk dihubungi, pemberian pelayanan secara cepat, penanganan keluhan pasien secara cepat, mengutamakan sikap ramah dan sopan kepada pasien maupun masyarakat umum yang berada di rumah sakit (Purwaningrum, 2020).

Patattan, (2021) menyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, dilihat dari dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap, jaminan, dan kehandalan. Dimana semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak RS maka akan semakin rendah pula kepuasan pasien terhadap mutu jasa pelayanan yang diberikan. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diharapkan pihak rumah sakit mampu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Rumah sakit juga dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala serta melakukan perbaikan, pengembangan dan melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan pasien mayoritas kepuasan pasien di ruang VIP yaitu sebanyak 50 responden (52,1 %) tidak puas terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan dan di ruang Bangsal yaitu sebanyak 76 responden (79,2%) tidak puas terhadap pelayanan perawat di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan. Menurut Ra'uf, (2021) ketidakpuasan pasien yang paling sering ditemukan erat kaitanya dengan sikap dan perilaku petugas RS, antara lain

: lamanya waktu tunggu, lingkungan RS, sikap, perilaku, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menjadi kunci ketidakpuasan pasien di RS sehingga pasien mencari pelayanan kesehatan lainnya. Komunikasi yang kurang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang dilakukan perawat meliputi komunikasi verbal dan non verbal, perawat yang berkomunikasi dengan sikap tidak bersahabat dan cara berkomunikasi yang tidak baik menyebabkan ketidakpuasan pada pasien, hal ini disebabkan karena ketidakmampuan pasien menafsirkan pesan verbal dan non verbal yang disampaikan perawat.

Hasil penelitian Putri et al., (2021) menunjukkan kepuasan responden dalam menilai pelayanan di rumah sakit dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi bisa jadi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Hal ini dapat menjadi dasar bahwa dalam pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang detail dan spesifik sehingga hasil yang diberikan bisa optimal. Perempuan tidak mudah merasa puas terhadap pelayanan yaitu dikarenakan tuntutan yang cukup tinggi untuk mendapatkan fasilitas yang membuat merasa nyaman.

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* didapatkan $p\text{-value} \leq 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien VIP dan Bangsal dengan dimensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Kota Padangsidimpuan Tahun 2022. Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian Zaleha et al., (2023) yang menyatakan adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko dengan beberapa dimensi diatas. Mutu pelayanan keperawatan yang baik dan berkualitas akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang tinggi. Dengan demikian dari didapatkan hasil yang baik rumah sakit di rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Mukomuko senantiasa menjaga komitmen mutu yang baik sampai kapanpun sehingga akan memberikan dampak positif terhadap tenaga kerja perawat dan rumah sakit itu sendiri.

Berbeda dengan hasil penelitian Rasinah et al., (2022) tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan pada pasien RS PKU Muhammadiyah Gombong dan RSUD Kebumen di ruang VIP dan ruang bangsal, bukan semata menunjukkan belum mempunyai kedua rumah sakit tersebut untuk mewujudkan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan maupun keinginan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang disajikan oleh RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong telah dapat mewujudkan kepuasan bagi para pasien. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang menunjukkan angka di atas 1 (satu), yaitu 1,93 pada RS PKU Muhammadiyah Gombong dan 1,92 pada RSUD Kebumen. Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis pertama yang menyatakan: "Pasien rawat inap di RSUD Kebumen dan RS PKU Muhammadiyah Gombong baik pada ruang VIP maupun ruang bangsal merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Salah satu usaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional adalah dengan mengembangkan metode asuhan keperawatan profesional (MAKP) yang memungkinkan perawat profesional mengatur pemberian asuhan keperawatan termasuk lingkungan untuk menopang pemberian asuhan keperawatan. sistem MAKP adalah suatu kerangka kerja yang mengidentifikasi empat unsur yakni standar, proses keperawatan, pendidikan keperawatan dan praktik keperawatan. Definisi tersebut berdasarkan prinsip-prinsip nilai yang dipercayai dan akan membantu kualitas produksi atau jasa layanan keperawatan, jika perawat tidak memiliki nilai-nilai tersebut sebagai suatu pengambilan keputusan yang independent, maka tujuan pelayanan kesehatan (Keperawatan) dalam memenuhi kepuasan pasien tidak akan dapat terjadi (Patoding & Sari, 2022).

Untuk meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan pelayanan kesehatan secara maksimal, perawat harus memiliki keterampilan berupa pelatihan, peningkatan pendidikan dan juga mampu mengembangkan suatu metode pemberian asuhan keperawatan untuk dapat diimplementasikan dimasing-masing ruang keperawatan,

sehingga dapat menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan. Adapun faktor penyebab pelayanan keperawatan kurang baik dapat terjadi karena faktor dari perawat itu sendiri, banyaknya pasien yang harus dilayani dan terbatasnya fasilitas (Perceka, 2020).

Kemampuan komunikasi perawat yang efektif dalam menangani pasien atau menyampaikan informasi kepada keluarga pasien, rekan kerja dan manajemen, diakui sebagai landasan pada asuhan keperawatan yang berkualitas tinggi. Sehingga, dengan meningkatkan komunikasi maka dapat mengurangi kesalahan medis dan kinerja yang buruk dalam merawat pasien. Terciptanya hubungan saling percaya antara perawat dengan pasien akan membuat perawatan yang diberikan akan diterima dengan optimal dan angka kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan akan meningkat (Meikayanti et al., 2021).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di ruang rawat inap VIP dan Bangsal di Rumah Sakit Umum kota Padangsidempuan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang dirasakan di ruang rawat inap VIP dan Bangsal pada dimensi *emphaty dan reliability* Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan belum sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien sehingga pasien merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan.

SARAN

Saran yang dapat diberikan yaitu diharapkan pelayanan keperawatan meliputi *emphaty* (empati) dan *reliability* (kehandalan) di ruang rawat inap VIP dan Bangsal Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan perlu selalu ditingkatkan dan secara berkala dilakukan survey kepuasan pasien agar dapat diketahui penilaian pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Kota Padangsidempuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, H., Satibi, S., & Fudholi, A. (2020). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Majalah Farmaseutik*, 16(2), 193–201. <https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v16i2.53647>.
- Ananda, Y., Putri, Z. M., Muliantino, M. R., Muthmainnah, M., Nelwati, N., & Gusdiansyah, E. (2022). Pelaksanaan Ronde Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Perawat di Ruang Rawat Inap RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2022. *REAL In Nursing Journal*, 5(2), 80–87. <http://dx.doi.org/10.32883/rnj.v5i2.1966>.
- Andrianti, S., & Marlina, F. (2022). Hubungan Prilaku Caring Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Zainal Arifin Kota Bengkulu. *Injection: Nursing Journal*, 2(1), 18–30. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3459658&val=30217>
- Ariadi, H., & Juliadi, A. (2023). Hubungan Kinerja Perawat dalam Pelaksanaan *Discharge Planning* dengan Kepuasan Pasien BPJS Kelas III di Rumah Sakit Banjarmasin. *JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(2), 268–278. <http://qjurnal.my.id/index.php/jik/article/view/360>.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>.
- Detty, A. U. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan, Rawat Inap dan Ruang Operasi di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7(9), 20–27. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1774790>
- Fasrah, D., & Aslinar, A. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Pertamedika Ummi

- Rosnati (RSPUR) Banda Aceh Maret-April 2018. *Jurnal Sains Riset*, 11(3), 677–685. <https://doi.org/10.47647/jsr.v11i3.804>.
- Hidayat, D. I., Agushybana, F., & Nugraheni, S. A. (2020). *Early Warning System* pada Perubahan Klinis Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(3), 506–519. <https://doi.org/10.15294/higeia.v4i3.37842>.
- Irawan, B., & Sitanggang, E. D. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode *Service Quality* (Servqual). *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>.
- Khairani, M., Salviana, D., & Bakar, A. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9–17. <http://jurnalfpk.uinsby.ac.id/index.php/JPP/article/view/520>.
- Meikayanti, N. M. K., Sukmandari, N. M. A., & Dewi, S. P. A. A. P. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien di Badan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Tabanan [*The Correlation Between Nurse Therapeutic Communication And Patient Satisfaction In Tabanan Regional Hospital*]. *Nursing Current : Jurnal Keperawatan*, 8(2), 135–145. <http://dx.doi.org/10.19166/nc.v8i2.3099>.
- Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.
- Patoding, S., & Sari, P. W. (2022). Hubungan Penerapan Metode Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim dengan Kepuasan Kerja Perawat. *Mega Buana Journal of Nursing*, 1(2), 64–72. <https://doi.org/10.1234/.v1i2.16>.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>.
- Purwaningrum, R. (2020). Analisis Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 7(1), 357–367. <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1774842&val=13844>
- Putri, P., Afandi, A. T., & Aringgar, D. (2021). Explorasi Karakteristik dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Jember. *Nursing Sciences Journal*, 5(1), 35–40. <https://doi.org/10.30737/nsj.v5i1.1835>.
- Rasinah, R., Astutiningrum, D., & Mastuti, S. (2022). Peranan Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Mendukung Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 18(1), 71–79. <https://doi.org/10.26753/jikk.v18i1.780>.
- Ra'uf, M. (2021). Komunikasi Terapeutik Perawat pada Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Kasus di Rumah Sakit Ulin Banjarmasin. *Jurnal Terapung: Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 37–46. <http://dx.doi.org/10.31602/jt.v3i2.6014>.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>.
- Wahyuningsih, A. (2020). Literature Review : Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Malang*, 5(2), 62–71. <https://doi.org/10.36916/jkm.v5i2.108>.
- Zaleha, S., Handayani, T. S., & Rustandi, H. (2023). The Relationship Between the Quality of Nursing Services and the Satisfaction of Inpatients at the Mukomuko Regional General Hospital in 2022. *Student Scientific Journal*, 1(1), 35–46. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/ssj/article/view/3619>.