



QUALITY RELATIONSHIP OF NURSING SERVICES WITH THE LEVEL OF TREATMENT PATIENT SATISFACTION STAY IN PAUH KAMBAR HEALTH CENTER IN PADANG PARIAMAN REGENCY

Eliza^{1*}, Septa Nelli²

¹STIKes Syedza Saintika

²Universitas Sumatera Barat

Email : Elizazahra922@gmail.com

ABSTRACT

Nurse services are the spearhead in achieving the quality of health services because it is nurses who often have direct contact with patients. The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of nursing services with the level of patient satisfaction at the Pauh Kamba Health Center. The research method is analytic survey with cross sectional approach. The study was conducted at the Pauh Kamba Community Health Center, in August - September 2022. The population in this study were all 30 patients treated and the sampling technique used was total sampling. Data collection using a questionnaire with guided interviews, with 30 respondents. The results showed (53.3%) respondents were dissatisfied, and 16 (53.3%) stated that they were not qualified in the service of nurses at the 2023 Pauh Kamba Health Center. After conducting statistical tests there is a significant relationship between quality and level of satisfaction (p value = 0.000) with patient satisfaction. Thus it is necessary to improve the quality of nursing services at the Pauh Kamba Health Center, which can be done by completing the facilities for patients and existing nursing equipment. Also provides training to nurses on the quality of nursing services and plenary services. Abstract should be written briefly and factually. Abstract contains of the clear elaboration of research purpose, result and conclusion. Abstract should be written separately from the article. Reference should not be written in abstract, but if it is indispensable, authors' name and publication year should be cited. Non standard abbreviation should be avoided, but if it is indispensable, the full name should be specified in its initial mention. The word length is not more than 200 words, written in English.

Keywords : Quality, Service, Nursing, Health Center

PENDAHULUAN

Primary Health Care (PHC) / Pelayanan Kesehatan Dasar diperkenalkan oleh World Health Organization (WHO) sekitar tahun 70-an, dengan tujuan untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas. Di Indonesia, PHC memiliki 3 (tiga) strategi utama, yaitu kerjasama multisektoral, partisipasi masyarakat, dan penerapan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan dengan pelaksanaan

di masyarakat. Deklarasi Alma Ata merupakan bentuk kesepakatan bersama antara 140 negara (termasuk Indonesia) pada tahun 1978. Deklarasi ini dihasilkan dari Konferensi Internasional Pelayanan Kesehatan Primer di Kota Alma Ata Kazakhstan yang disponsori oleh WHO dan UNICEF (Widyawati 2018). Upaya WHO untuk memperkenalkan dan mensponsori kegiatan jaminan mutu lebih jauh lagi di beberapa wilayahnya merupakan hal yang patut



dihargai. Kegiatan tersebut meliputi pemberian dukungan untuk para konsultan jangka pendek, penyelenggaraan seminar pelatihan mengenai jaminan mutu, penerbitan dokumen yang terkait langsung denganjamin mutu dalam pelayanan kesehatan, dan penerapannya di negara-negara anggota. Proliferasi dari survei yang memfokuskan secara eksklusif pada pengalaman pasien, aspek yaitu dari pengalaman perawatan seperti waktu tunggu, kualitas dasar fasilitas, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan, yang semuanya membantu mengidentifikasi prioritas nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, tapi hanya 20 % penduduknya mengatakan mereka puas dengan sistem perawatan kesehatan mereka (Sari 2019)

Pengembangan mutu di bidang kesehatan di Indonesia dilaksanakan dengan berbagai pendekatan. Pendekatan itu antara lain melalui penjaminan mutu (*quality assurance*) pelayanan kesehatan dasar di puskesmas, gugus pengendali mutu di berbagai rumah sakit baik pemerintah maupun swasta, pengendalian mutu terpadu, manajemen mutu terpadu. Pengendalian mutu tidak terlepas dari kualitas para pemberi layanan kesehatan, baik itu dokter, perawat, farmasi, ahli gizi dan sebagainya (RI 2019).

Menurut penelitian (Syarifullah 2021) tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Kabupaten Malangt didapatkan hasil sebagian besar (72,2%) responden yaitu 70 responden mendapatkan pelayanan baik, (26,8%) responden yaitu 26 responden

mendapatkan pelayanan sangat baik, (0,1%) responden yaitu 1 responden mendapatkan pelayanan yang kurang baik di Puskesmas Wisata Dau Malang, namun karena kepuasa bersifat unik maka selalu ada saja pasien mengeluh tidak puas.

Berdasarkan data di Puskesmas Pauh Kamar jumlah data rawat inap tahun 2020 sebanyak 80 orang, tahun 2021 sebanyak 82 orang dan tahun 2022 januari sampai juli sebanyak 30 orang. Mutu pelayanan keperawatan terdiri dari lima dimensi mutu, yaitu kemampuan, ketanggapan, keramahan, empati dan lingkungan. Pasien merasa tidak puas karena setiap kali menanyakan informasi mengenai penyakit yang diderita pasien perawat tidak mampu untuk menjelaskan, mereka merasa tidak dilayani dengan baik karena kurang tanggapnya petugas dalam menanggapi keluhan mereka, dan masih adanya petugas yang melayani dengan suara yang tinggi dan tidak menyenangkan. Kondisi ini menunjukkan kurangnya mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Berdasarkan penjelasan diatas separuh pasien mengatakan tidak puas terhadap pelayanan keperawatan, maka dalam hal ini dapat dikatakan pelayanan yang diberikan belumlah memuaskan bagi pasien, karena menurut (Tao Puti, Theresia Pradiadiani 2022) dapat dikatakan puas apabila $\geq 70\%$ pasien mengatakan puas. Oleh karena itu, peneliti sangat tertarik untuk meneliti mengenai *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien rawat inap di Puskesmas pauh kamar Kabupaten Padang Pariaman.*



METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Pada pendekatan *cross sectional study* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Artinya, tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo 2018). Penelitian

1. Tingkat Kepuasan

dilaksanakan di Puskesmas Pauh Kamar pada Bulan Juni sampai Agustus Tahun 2022. Dengan menggunakan Teknik pengolahan data yaitu : dengan editing, coding, entry, cleaning dan tabulating

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Pauh Kamba pada Agustus – September 2022 sengan jumlah sampel penelitian 30 pasien yang memenuhi kriteria inklusif, maka data dapat disajikan data dalam bentuk hasil analisa univariat dan bivariat sebagai berikut :

Tabel 5.1

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Pauh Kamba

Tingkat kepuasan	F	%
Puas	17	56,7
Tidak puas	13	45,3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dilihat bahwa lebih dari separuh (56,7%) responden yang menyatakan puas dalam pelayanan perawat di Puskesmas Pauh Kamba.

Pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien, karena unit ini paling banyak memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang lainnya. Oleh karena itu, kepuasan pasien sangat tergantung dari baik buruknya interaksi perawat - klien. Pada kondisi ini diperlukannya upaya untuk selalu meningkatkan kepuasan pasien, agar menimbulkan kepercayaan pasien dan masyarakat luas terhadap rumah sakit sebagai tempat penyelenggara layanan kesehatan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan kepada

perawat mengenai pelayanan paripurna dan menambah jumlah tenaga perawat, agar sebanding dengan jumlah pasien.

Menurut (Raharjo 2019) kepuasan pelanggan adalah kepuasan fisik, mental sosial pasien, kepuasan terhadap keramahan, tarif dan sebagainya. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan dan ketikpuasan pelanggan di tunjukan oleh perasaan atau sikap seseorang terhadap suatu produk setelah pembelian. Pelanggan selalu melakukan evaluasi terhadap segala sesuatu yang mereka beli.



Penelitian ini sama dengan penelitian (Tao Puti, Theresia Pradiadiani 2022) terhadap rumah sakit mengatakan kepuasan pasien sangat di utamakan, terjadi karena persaingan berbagai rumah sakit yang. Semua rumah sakit selalu mengutamakan pelayanan yang optimal untuk mencapai kepuasn pasien, namun karena kepuasan karena bersifat unik maka selalu ada saja pasien mengeluh tidak puas, 65% pasien tidak puas terhadap layanan yang ada di rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien merasakan puas yaitu 56,7 %. Hal ini karena tuntutan mutu pelayanan yang diberikan pada pasien tinggi, maka sebagian pasien merasa ada yang kurang di perhatikan oleh perawat. Hal

tersebut akan mengurangi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Garperz, dalam (Raharjo 2019) bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung dengan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan.

Menurut analisa peneliti kepuasan akan tercapai apabila mutu pelayanannya tinggi atau bermutu, dengan ada jaminan yang meliputi ketrampilan yang memadai, keamanan dan kenyamanan yang selalu terjaga dan puskesmas yang bertanggung jawab membuat pelanggan/pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan dan mutu yang baik.

2. Mutu Pelayanan

Tabel 5.2.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Dalam Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Pauh Kamba

Mutu Pelayanan	F	%
Tidak Bermutu	14	46,7
Bermutu	16	53,3
Total	30	100

Berdasarkan tabel 5.2. dapat dilihat bahwa lebih dari separuh (53,3%) responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan dalam di kategorikan bermutu di Puskesmas Pauh Kamba

Menurut (Ni Yoman Sintari 2022) mutu merupakan totalitas dari wujud serta ciri suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang di dalamnya terdapat sekaligus pengertian akan rasa nyaman atau terpenuhi kebutuhan

para pelanggan antara lain guna jasa dan barang yang dihasilkan. Berdasarkan defenisi diatas dapat disimpulkan, mutu merupakan kesesuaian dalam memenuhi kebutuhan barang dan jasa yang di hasilkan untuk kebutuhan pelanggan bahkan melebihi sesuai standar program yang digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan baik internal maupun eksternal.



Menurut (Ni Yoman Sintari 2022) menyatakan kemampuan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera/tepat waktu, akurat dan memuaskan, aspek-aspek keandalan system pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian perusahaan kepada permasalahan yang di alami pasien, keandalan menyampaikan masalah sejak awal, ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan dan keakuratan penanganan. Ketangapan (*responsiveness*) merupakan kemauan/keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberi pelayanan dengan tanggap. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen, kelengkapan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat. Keramahan atau jaminan (*assurance*) adalah menangkup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari resiko atau keragu-raguan. Adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberi jaminan keamanan yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, rasa aman dan selalu berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf. Empati (*emphaty*) merupakan kemampuan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan

perhatian yang tulus terhadap pelanggan.

Penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan (Jahirin 2017) tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien menyatakan bahwa pasien yang puas dengan dimensi mutu adalah 76 %.

Asumsi peneliti dari hasil analisis kuesioner bahwa puas atau tidaknya pasien tergantung dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Untuk memenuhi kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan sangat penting dikelola dengan baik dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya konsumen akan merasa puas. Karena, kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya tingkat kepuasan pasien dan pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien. Seorang perawat diharuskan memberikan pelayanan yang baik, agar ketika seorang pasien membutuhkan pelayanan, seorang perawat bisa memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai apa yang diharapkan pasien serta tanggap handal, jaminan yang meliputi keamanan dan kenyamanan pasien, perhatian dan bukti fisik yang meliputi penampilan rapi, memberikan senyuman dan sop

3. Hubungan Mutu Dalam Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan uji statistik *Chi-Square* dengan derajat kepercayaan 95% didapatkan $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$), yang artinya terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara hubungan kemampuan perawat dalam



pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Pauh Kamba. Nilai OR didapatkan 195,0 artinya peluang terjadinya tingkat kepuasan yang puas 195,0 kali pada pelayanan keperawatan yang bermutu. Kepuasan menurut Supranto (2011) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan/pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan/pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance dalam memenuhi harapan pelanggan, pelanggan merasa puas apa bila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan/pasien terlampaui.

Menurut (Ni Yoman Sintari 2022) kemampuan/kehandalan (*reability*) adalah kemampuan memberikan dengan segera, tepat dan memuaskan. Secara umum dimensi reabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya dan bertanggung jawabkan) dari penyedia pelayanan. Dengan kata lain, reabilitas berarti sejauh mana jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan dengan memuaskan.

Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu keinginan parakaryawan /staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini menekan pada sikap dari penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan

dan masalah dari pelanggan. Dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya dan persiapan perusahaan /instansise belum memberikan pelayanan. Keramahan (*assurance*) artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko keragu-raguan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (sopan, santun) kepada pelanggan dan keamanan operasinya. Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa. Empati (*empathy*), dalam hal ini karyawan/ perawat dapat menempatkan dirinya pada pada pelanggan/pasien dapat berupa kemudahan dalam menjalani hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggan/pasien. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan dan merefleksikan setiap kemampuan pekerja/perawat untuk menyelami perasaan pelanggan/pasien. Bukti fisik (*tangible*), dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta keterampilan karyawan yang menyenangkan. Lingkungan fisik ruang perawatan sangat perlu di perhatikan demi kepuasan pelanggan/pasien.

Menurut Kotler (2011) dalam (Dama yasri 2021) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa terdapat hubungan yang sangat bermakna antara ketanggapan



perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Rata-rata responden menyatakan tidakpuas dengan ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan., sehingga pasien tidak mendapatkan tanggapan yang optimal dari perawat ketika dibutuhkan, ini menyebabkan persepsi pasien menjadi negative terhadap perawat.

Dari hasil analisa penelitian, peneliti berasumsi bahwa terdapat hubungan yang sangat bermakna antara kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Rata-rata responden menyatakan puas dengan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, ini di karnakan perawat memberikan perhatian kepada pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien selama di rawat.

DAFTAR PUSTAKA

Dama yasri. 2021. "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Latong Kabupaten Padang Lawas."

Jahirin, Nurjannah Riska. 2017. "HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT." V(2):17-24.

Ni Yoman Sintari, Subhaktiyasa Putu Gede. 2022. "Mutu Pelayanan Keperawatan Berhubungan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas Pauh Kamba Kabupaten Padang pariaman Tahun 2022, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan puas dalam pelayanan perawat, sebagian besar responden menyatakan dalam pelayanan perawat sudah sesuai dengan mutu pelayanan yang diharapkan, terdapat hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap dipuskesmas Pauh Kamba nilai p value 0,000. Diharapkan untuk dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Pauh Kamba agar kepuasan pasien dalam menjalanin pelayanan keperawatan dapat lebih terpenuhi dan menjadi pelayanan prima bagi pasien dan masyarakat sekitar puskesmas setempat.

Dengan Kepuasan Pasien." 7(2):81-88.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2018. "Metodologi Penelitian Kesehatan." 1-4.

Raharjo, S. 2019. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Mardi Rahayu Kabupaten Kudus."

RI, Kemenkes. 2019. "Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan." *Kemenkes*.

Sari, Lisa Novita; Erpidawati; Susanti Elsi. 2019. "Hubungan Kualitas



- Layanan Terhadap Kepuasan Pasien.” *Jurnal Menara Medika* 1(2):8.
- Syarifullah. 2021. “Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Wisata Dau Kabupaten Malang.” *Istitutional Repository UMM* 10–12.
- Tao Puti, Theresia Pradiadiani, Fathorrahman. 2022. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center.” 2(1):1–17.
- Widyawati. 2018. “From Alma Ata towards Universal Health Coverage and SDGs 2030.” *Kemenkes R.I.* 1–5.