



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERAWAT JAGA
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN PUSAT PENDIDIKAN
KESEHATAN KOMANDO PENDIDIKAN DAN LATIHAN
TNI AD PERIODE 14 MEI s/d 14 JULI 2013**

SKRIPSI

**NOVIKA MEGA WULANNINGRUM
091.0211.153**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN
2013**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERAWAT JAGA
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN PUSAT PENDIDIKAN
KESEHATAN KOMANDO PENDIDIKAN DAN LATIHAN
TNI AD PERIODE 14 MEI s/d 14 JULI 2013**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Kedokteran**

**NOVIKA MEGA WULANNINGRUM
091.0211.153**

**FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN
2013**

PENGESAHAN DEKAN

Skripsi diajukan oleh :
Nama : Novika Mega Wulanningrum
NRP : 091.0211.153
Program Studi : Sarjana Kedokteran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Jaga Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pendidikan Pusat Pendidikan Kesehatan Komando Pendidikan dan Latihan TNI AD Periode 14 Mei s/d 14 Juli 2013

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada Program Studi Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Disetujui,



Nurfitri Bustamam, S.Si, M.Kes, MPdKed

Penguji I



dr. Buddy HW. Utoyo, MARS

Pembimbing I



drg. Nunuk Nugrohowati, MS

Pembimbing II

Mengesahkan,



dr. H. Chairunan Hasbullah, MARS

Dekan Fakultas Kedokteran UPN "Veteran" Jakarta

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 24 September 2013

PENGESAHAN
KETUA PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN

Skripsi diajukan oleh :
Nama : Novika Mega Wulanningrum
NRP : 091.0211.153
Program Studi : Sarjana Kedokteran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Jaga Terhadap
Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit
Pendidikan Pusat Pendidikan Kesehatan Komando
Pendidikan dan Latihan TNI AD Periode 14 Mei s/d
14 Juli 2013

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Penguji dan Pembimbing serta telah diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada Program Studi Sarjana Kedokteran, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Disetujui,



dr. Anisah, MPdKed

Ketua Program Studi Sarjana Kedokteran

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 24 September 2013

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Novika Mega Wulanningrum

NRP : 091.0211.153

Tanggal : 24 September 2013

Tanda Tangan :



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novika Mega Wulanningrum
NRP : 091.0211.153
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : Sarjana Kedokteran
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERAWAT JAGA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT PENDIDIKAN PUSAT PENDIDIKAN KESEHATAN KOMANDO PENDIDIKAN DAN LATIHAN TNI AD PERIODE 14 MEI S/D 14 JULI 2013”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : September 2013

Yang menyatakan,



(Novika Mega Wulanningrum)

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Jaga Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pendidikan Pusat Pendidikan Kesehatan Komando Pendidikan dan Latihan TNI AD Periode 14 Mei s/d 14 Juli 2013”. Tiada gading yang tak retak dan tiada hasil yang indah tanpa dukungan pihak-pihak yang telah memberikan pertolongan, demikianlah skripsi ini tersusun dan terselesaikan. Oleh sebab itu, penulis menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terimakasih :

1. Ucapan terimakasih kepada kedua pembimbing, dr. H. Chairunan Hasbullah, MARS (turut juga selaku Dekan Fakultas Kedokteran UPN “Veteran” Jakarta) dan drg. Nunuk Nugrohowati, MS. Terimakasih atas kesabaran dan kesediaan waktu juga pikirannya dalam menolong dan menuntun penulis menyusun skripsi ini dengan baik, membenahi setiap kekurangan serta memotivasi penulis untuk selalu mengerjakan yang terbaik. Ilmu yang berharga banyak diperoleh penulis selama dibimbing oleh dr. H. Chairunan Hasbullah, MARS dan drg. Nunuk Nugrohowati, MS.
2. Ucapan terimakasih kepada dr. Buddy H.W Utoyo, MARS yang telah bersedia menjadi pembimbing ujian dan turut mendukung penyelesaian skripsi ini hingga akhir.
3. Ucapan terimakasih kepada Letkol Ckm dr. Amin Ibrizatun, MARS beserta seluruh staf RS Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD atas penerimaan yang terbuka bagi penulis selama mengadakan penelitian. Bantuan yang telah diberikan sangatlah bermanfaat sehingga skripsi ini terselesaikan dengan sebaik-sebaiknya.
4. Ucapan terimakasih kepada dr. Lucy Widasari atas kebaikan dan kebijaksanaannya dalam memberikan solusi-solusi bagi kebaikan skripsi ini.
5. Ucapan terimakasih kepada Ibu Sri dan Pak Hartono atas bantuannya dalam proses surat menyurat dan kelangsungan sidang.

6. Ucapan terimakasih yang terkhusus dan terkasih untuk keluarga di rumah. Bapak Ngadiwiyanto, Ibu Wulandari, Surya Dwi dan Desca Tri. Terimakasih untuk doa, kasih sayang dan dukungan yang tak terkira banyaknya.
7. Ucapan terimakasih bagi keluarga besarku. Keluarga Bulik Wati dan Oom Ran, Bulik Ningsih dan Oom Heri, Bude Tutik dan Pade Prpto, Bude Tik dan Pade Moret, Tante Rini, Pade Kamto dan Bude Endang. Untuk semua sepupuku dan nenek tersayang, Mbah Wir dan Mbah Edok. Terimakasih untuk motivasi dan dukungan kalian yang selalu menambah semangatku dalam terus belajar dan mengembangkan diri.
8. Ucapan terimakasih untuk keluarga Rasamala. Oom, Tante, Mba Ayu, Grimpy, Karlina, Melinda, Abigale, Bagus Indra, dan Ikhsan. Terimakasih sudah selalu menyemangati dan menjadi keluargaku disini.
9. Ucapan terimakasih kepada FK UPN 2009 di bawah pimpinan Kevin William Hutomo Boele. Terimakasih untuk kebersamaannya dalam berjuang meraih cita-cita. Sukses Selalu di Jalan Kedokteran. Amin.
10. Ucapan terimakasih kepada sahabat-sahabatku. Kristofel, Matil, Dita, Melissa, Nike, Debby, United 09, TralalaTrilili, C1. Terimakasih untuk semangatnya, waktu-waktu kebersamaan dan tawanya.
11. Ucapan terimakasih untuk keluarga PMK. Terimakasih telah menjadi sahabat-sahabat yang menaruh kasih setiap waktu dan menjadi saudara dalam kesukaran. Terimakasih untuk persekutuan dan pelayanan bersamanya. Tetaplah selalu mendorong dalam kasih dan doa.

Kiranya semua pihak yang telah berperan dalam penyusunan skripsi ini baik yang telah disebutkan di atas maupun yang belum dapat disebutkan satu persatu berlimpah kasih karunia dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Penulis mohon maaf atas kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Besar harapan penulis kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, September 2013

Penulis

Novika Mega Wulanningrum

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Novika Mega Wulanningrum
Tempat/Tgl Lahir : Bontang, 12 November 1990
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jalan Anoa Blok OO Nomor 11 BTN-PKT Kota
Bontang, Kaltim
Telepon : 0548 23014
HP : 081254549112
Email : novikamegaw@yahoo.com

KELUARGA

Orang tua

Ibu : Ester Sri Wulandari
Ayah : Paulus Ngadiwiyanto

Saudara

Adik : Surya Dwi Indarianto
Deska Tri Widyaningrum

PENDIDIKAN FORMAL

2006 – 2009 Sekolah Menengah Atas Yayasan Pupuk Kaltim
2003 – 2006 Sekolah Menengah Pertama Yayasan Pupuk Kaltim

PENGALAMAN ORGANISASI / PRESTASI

2009 – 2011 Pengurus BEM FK UPN “Veteran” Jakarta
Pengurus Persekutuan Mahasiswa – Mahasiswi Kristen dan
Katolik FK UPN “Veteran” Jakarta
Pengurus Bursa Kedokteran FK UPN “Veteran” Jakarta
2007 – 2008 Pengurus OSIS SMA Yayasan Pupuk Kaltim

- 2006 – 2008 Pengurus Persekutuan Siswa-Siswi Kristen SMA Yayasan Pupuk Kaltim
Pengurus Palang Merah Remaja SMA Yayasan Pupuk Kaltim
- 2008 Juara I Lomba Pertolongan Pertama (Tim) Jumbara PMR Tingkat Daerah I
Juara I Lomba Pentas Seni Tari Daerah (Tim) Jumbara PMR Tingkat Daerah I

SEMINAR

- 2011 Seminar Kedokteran “Peran Mahasiswa Kedokteran dalam Penanggulangan Stress Pasca Bencana” oleh BEM FK UPN ‘Veteran’ Jakarta
- 2010 Seminar dan Pelatihan Sirkumsisi dan Ekstirpasi Lipoma oleh Mer-C Training Center
- 2009 Seminar Global Warning “Indonesian Doctor in The Future” oleh BEM FK UPN ‘Veteran’ Jakarta

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KA. PSSK	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN HAK CIPTA	v
PRAKATA	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK (<i>ABSTRACT</i>)	xvi
RINGKASAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	6
I.3.1 Tujuan Umum	6
I.3.2 Tujuan Khusus	6
I.4 Manfaat Peneitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
II.1 Tinjauan Pustaka	9
II.1.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan	9
II.1.2 Kepuasan Pasien	11

II.1.3	Rumah Sakit	12
II.1.3.1	Pengertian Rumah Sakit	12
II.1.3.2	Klasifikasi Rumah Sakit	13
II.1.3.3	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	15
II.1.3.4	Kewajiban Rumah Sakit	16
II.1.3.5	Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit	17
II.1.3.6	Perawat Jaga Rawat Inap Rumah Sakit	17
II.2	Kerangka Teori	20
II.3	Kerangka Konsep	21
II.4	Hipotesis	21
BAB III	METODE PENELITIAN	
III.1	Jenis Penelitian	22
III.2	Lokasi Penelitian	22
III.3	Subjek Penelitian	22
III.3.1	Populasi	22
III.3.2	Sampel	23
III.4	Teknik Sampling	23
III.5	Identifikasi Variabel Penelitian	24
III.6	Definisi Operasional	24
III.7	Instrumen Penelitian	26
III.8	Cara Kerja Penelitian	26
III.9	Analisis Data	27
III.9.1	Pengolahan Data	27
III.9.2	Teknik Analisis Data	29
III.9.3	Uji Coba Alat Pengumpulan Data	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
IV.1	Gambaran Umum RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD	35
IV.2	Analisis Data Penelitian	37
IV.2.1	Hasil Uji Validitas	37
IV.2.1.1	Variabel <i>Tangible</i>	38

	IV.2.1.2 Variabel <i>Realibility</i>	38
	IV.2.1.3 Variabel <i>Responsiveness</i>	39
	IV.2.1.4 Variabel <i>Assurance</i>	39
	IV.2.1.5 Variabel <i>Emphaty</i>	40
	IV.2.1.6 Variabel Kepuasan Pasien	41
IV.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	41
	IV.2.2.1 Variabel <i>Tangible</i>	42
	IV.2.2.2 Variabel <i>Realibility</i>	42
	IV.2.2.3 Variabel <i>Responsiveness</i>	42
	IV.2.2.4 Variabel <i>Assurance</i>	43
	IV.2.2.5 Variabel <i>Emphaty</i>	43
	IV.2.2.6 Variabel Kepuasan Pasien	43
IV.2.3	Analisis Univariat	44
	IV.2.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	44
	IV.2.3.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan	46
	IV.2.3.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Pasien	47
IV.2.4	Analisis Multivariat (Regresi Linier Berganda)	47
	IV.2.4.1 Korelasi Bivariat	47
	IV.2.4.2 Pemodelan Multivariat	49
	IV.2.4.3 Diagnostik Regresi Linier	52
	IV.2.4.3.1 Uji Asumsi	52
	IV.2.4.3.2 Uji Kolinearitas	56
IV. 3	Pembahasan	58
IV. 4	Hambatan dan Keterbatasan Penelitian	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	65
V.1	Kesimpulan	65
V.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Tangible</i>	38
Tabel 2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Realibility</i>	39
Tabel 3.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i>	40
Tabel 4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Assurance</i>	41
Tabel 5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Emphaty</i>	42
Tabel 6.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien	43
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi (f) dan Persentase (%) Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, dan Pekerjaan	44
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi (f) dan Persentase (%) Kualitas Pelayanan Kesehatan Perawat Jaga di RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Jakarta	46
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi (f) dan Persentase (%) Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Jakarta	47
Tabel 10.	Hasil Analisis Korelasi Bivariat dengan Pearson Correlation	48
Tabel 11.	Hasil Pemodelan Analisis Multivariat Regresi Linier.....	50
Tabel 12.	Hasil Uji ANOVA	51
Tabel 13.	Hasil <i>Model Summary</i>	52
Tabel 14.	Hasil Uji Asumsi Eksistensi	53
Tabel 15.	Hasil Uji Asumsi Independensi	54
Tabel 16.	Hasil Uji Asumsi Linieritas (ANOVA)	54
Tabel 17.	Hasil Uji Kolinearitas	56
Tabel 18.	Hasil Akhir Model Multivariat (<i>Model Summary</i>).....	57
Tabel 19.	Hasil Akhir Model Multivariat (<i>Coefficients</i>).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Plot Hasil Uji Asumsi Homoscedascity	55
Gambar 2. Histogram Hasil Uji Asumsi Normalitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	73
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Responden (<i>inform consent</i>)	74
Lampiran 3. Formulir Identitas Responden	75
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 5. Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 6. Output Analisis Univariat	83
Lampiran 7. Output Analisis Bivariat – Multivariat	85
Lampiran 8. Panduan Interpretasi Hasil Uji Hipotesis Berdasarkan Kekuatan Korelasi (r), Nilai p (p), dan Arah Korelasi	90

ABSTRAK

NOVIKA MEGA WULANNINGRUM. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Jaga Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Periode 14 Mei s/d 14 Juli 2013. Dibimbing oleh dr. Chairunan Hasbullah, MARS dan drg. Nunuk Nugohowati, MS.

Dewasa ini rumah sakit dihadapkan dengan tantangan persaingan global dan lingkungan yang kompetitif. Oleh sebab itu, untuk dapat menjawab tantangan yang demikian saat ini dan di masa yang akan datang, rumah sakit tidak hanya perlu bisa menciptakan produk teknologi tinggi yang baru dan layanan yang inovatif dan kreatif, namun juga harus mampu memberikan kualitas pelayanan seperti penampilan atau produk fisik yang memadai, handal, kemampuan mendengarkan dengan seksama yang menjamin dan menghargai rasa aman dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan perawat jaga (*tangible, realibility, responsiveness assurance, emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di 5 ruang rawat inap RS Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross-sectional* yang menggunakan kuesioner. Sampel dipilih dengan *Probability Sampling* yaitu dengan teknik *Single Stage Cluster Random Sampling*. Jumlah sampel 105 responden. Hasil analisis univariat menunjukkan gambaran lima dimensi kualitas pelayanan perawat memiliki kriteria baik dan sebesar 76.2% responden merasa puas. Hasil analisis bivariat menggunakan *Pearson Correlation*, kelima dimensi kualitas pelayanan memiliki $p\ value = 0.000$ ($p < 0.05$). Hasil analisis multivariat menggunakan Regresi Linier Berganda, dimensi *emphaty* memiliki $p\ value = 0.000$ dengan koefisien = 0.932, sementara dimensi *assurance* memiliki $p\ value = 0.007$ dengan koefisien = 0.514. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perawat dengan kepuasan pasien serta diperoleh hasil bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *emphaty* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dilanjutkan dengan dimensi *assurance*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit

Kepustakaan: 31 (2000 – 2013)

ABSTRACT

NOVIKA MEGA WULANNINGRUM. *The Influence of Service Quality of Nurse to In-Patient Satisfaction Level at Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Hospital Jakarta, May 14th –July 14th 2013. Supervised by dr. Chairunan Hasbullah, MARS dan drg. Nunuk Nugohowati, MS.*

Nowadays hospital was confronted with challenge of global emulation and environment competitively. Hence to reply challenge of emulation nowadays and in the future, hospital does not only have to create high technological new product, innovative and creative service but also should be able to give service quality such as adequate physical appearance, reliability, the ability to listen carefully that guarantee and respect patient's sense of security, and empathy. To know the influence of service quality of nurse to in-patient satisfaction level at Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Hospital Jakarta, May 14th –July 14th 2013. This research is non experimental analytic descriptive research with cross-sectional approach using questionnaire. Samples were selected using Probability Sampling, with Single Stage Cluster Random Sampling Technique. The number of samples 105 respondents. The service quality of nurse has a value of good, level of in-patient satisfaction 76.2 % is satisfied. The result of Pearson Correlation test showed value $p = 0.000 < p = 0.005$, and the multivariate statistic with Multiple Linier Regression showed that emphaty has p value = 0.000 and coefficient = 0.932, then assurance has p value = 0.007 and coefficient = 0.514. There is positive and significant correlation between service quality of nurse and in-patient satisfaction level which emphaty has the most influence on in-patient satisfaction level, continued with assurance.

Keyword: *service quality of nurse, patient satisfaction, in-patient, hospital*

Bibliography: *31 (2000 – 2013)*

RINGKASAN

NOVIKA MEGA WULANNINGRUM. Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat Jaga Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS. Dik Pusdikkes Kodiklat TNI AD Periode 14 Mei s/d 14 Juli 2013. Dibimbing oleh dr. Chairunan Hasbullah, MARS dan drg. Nunuk Nugohowati, MS.

Pada masa kini, pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit di Indonesia, tengah menghadapi berbagai tantangan, baik tantangan dalam negeri maupun luar negeri. Semakin majunya perkembangan zaman dan teknologi saat ini, menyebabkan semakin tinggi pula tingkat produktivitas dan mobilitas masyarakat. Oleh sebab itu masyarakat memerlukan dukungan kesehatan yang baik untuk dapat menjalani tingginya tingkat aktivitas mereka tersebut. Masyarakat juga semakin mudah dalam mencari dan mendapatkan informasi termasuk informasi-informasi kesehatan. Kesadaran masyarakat untuk lebih cermat dalam mencari pelayanan kesehatan mulai muncul. Tentunya masyarakat mencari pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas terbaik. Pada akhirnya muncullah tuntutan yang besar terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit dari masyarakat.

Tantangan dari luar negeri pun mulai dihadapi oleh rumah sakit di Indonesia. Berbagai rumah sakit di dunia berlomba-lomba menawarkan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan melayani pasien seakan seperti sedang berwisata. Hal inilah yang saat ini sering disebut sebagai ‘pariwisata kedokteran’. Berbagai negara menjangkau pasien-pasien sampai ke luar negara mereka. Mereka melakukan promosi layanan kesehatan negara mereka yang menjamin setiap pasien mendapatkan pelayanan terbaik bahkan cenderung seperti sedang liburan daripada berobat. Negara-negara tetangga terdekat seperti Malaysia dan Singapore sudah memiliki prestasi yang baik mengenai layanan ‘pariwisata kedokteran’ ini dan memberikan ketertarikan yang besar kepada masyarakat Indonesia untuk ikut menikmati layanan tersebut. Kalangan masyarakat dengan kemampuan ekonomi yang baik menunjukkan kecenderungan lebih memilih pelayanan kesehatan di luar negeri. Data-data yang ada menunjukkan angka masyarakat Indonesia yang berobat ke luar negeri semakin meningkat. Rumah sakit Indonesia perlu menjawab tantangan ini dengan menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar dapat memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat yang semakin meningkat dan mengatasi persaingan global yang terjadi sehingga kedepannya angka masyarakat yang berobat ke luar negeri pun dapat berkurang.

Dalam buku “Jaminan Mutu Layanan Kesehatan”, cara yang dapat dilakukan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan, salah satunya adalah dengan melakukan pengukuran *outcome* layanan kesehatan berupa pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan dengan baik dan seksama akan berguna untuk perbaikan pada area kualitas layanan yang masih minimal menghasilkan kepuasan pasien.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” yang memiliki arti cukup baik dan “*fascio*” yang memiliki arti melakukan atau membuat. Sehingga definisi kata kepuasan (*satisfaction*) memiliki arti membuat

cukup baik. Sedangkan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berarti perasaan puas, senang, lega. Sementara itu kualitas pelayanan, seperti yang dikemukakan pakar manajemen, Garvin, dapat berarti suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas pelayanan jasa kesehatan memiliki lima dimensi berdasarkan Lee, dkk (2000). Lima dimensi tersebut meliputi *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Harapan konsumen dapat berubah-ubah sehingga kualitas pelayanan juga perlu disesuaikan untuk dapat tetap memenuhi harapan konsumen. Mutu atau kualitas pelayanan merupakan hal penting karena konsumen (pasien) dapat menjadi tidak puas dan tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya ketika layanan itu kurang baik. Sebaliknya, kepercayaan dan loyalitas pasien sebagai konsumen akan terbangun ketika pelayanan kesehatan yang mereka terima memiliki kualitas yang baik.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit perlu dilakukan pada per bagian pelayanan yang ada di rumah sakit karena rumah sakit memiliki ruang lingkup yang luas. Ketika pengukuran dilakukan secara spesifik pada bagian layanan tertentu diharapkan dapat memberikan gambaran hasil yang lebih spesifik. Jika dapat diperoleh gambaran yang lebih spesifik diharapkan mutu yang dapat dijaga akan lebih spesifik dan baik pula.

Institusi rumah sakit tersusun oleh berbagai bagian. Pada masing-masing bagian memiliki tingkat kepuasan pasien yang berbeda-beda. Pasien rawat inap dapat memiliki persepsi yang berbeda dengan pasien-pasien lain yang tidak dirawat. Pasien rawat inap memiliki waktu yang lebih panjang berada di rumah sakit. Mereka memperoleh layanan yang lebih kompleks dan melihat kinerja staf rumah sakit secara langsung selama mendapat perawatan. Hal ini tentu akan menimbulkan penilaian dan tingkat kepuasan tersendiri. Ketika layanan itu baik maka pasien akan merasa puas dan senang untuk berobat di rumah sakit tersebut. Pasien akan lebih termotivasi untuk sembuh bahkan promosi dari mulut ke mulut mengenai citra rumah sakit yang baik pun dapat berjalan.

Penelitian ini melakukan pengukuran gambaran kualitas pelayanan perawat jaga dan gambaran kepuasan pasien rawat inap, menganalisis hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan perawat jaga dengan kepuasan pasien rawat inap, kemudian mencari dimensi kualitas apakah yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis univariat tersajikan dalam bentuk tabel distribusi dan frekuensi mengenai karakteristik responden dan memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan dalam lima dimensi seluruhnya memiliki kriteria baik dan 76.2% responden merasa puas. Analisis bivariat dengan *Pearson Correlation* menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan perawat jaga dengan kepuasan pasien rawat inap dengan kekuatan korelasi sedang-kuat. Diperoleh hasil juga bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi *emphaty* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dilanjutkan dengan dimensi *assurance*.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Perawat, Kepuasan Pasien, Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit