

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo

Dahlan Ramdhani¹⁾

Riandy Noverio²⁾

¹⁾Mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

²⁾ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nasional Pasim

E-mail: fiyolamelia@gmail.com¹⁾

riandy.noverio21@gmail.com²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo. Aspek yang dikaji meliputi aspek reliability, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional study, dengan sampel penelitian pasien rawat inap di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo yang berjumlah 50 orang. Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah purposive sampling. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah dengan cara kuisioner berisi 15 pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diolah menggunakan Analisa data univariat dengan menghitung frekuensi distribusi dalam bentuk persentase berupa tabel distribusi. Dari penelitian yang sudah dilakukan, didapatkan hasil berupa skor yang dikelompokkan berdasarkan tingkatannya yang memiliki nilai berbeda pada tiap aspeknya, aspek reliability (84,67%), responsiveness (86,16%), assurance (90,50%), empathy (87,83%), dan tangible (86%) dengan tingkat kepuasan keseluruhan sebesar (87,03%) yang berarti pasien sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Pasien Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo.

PENDAHULUAN

Menurut Warjiman dkk (2020), kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien yang timbul berdasarkan perasaannya terhadap pelaksanaan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh banyak faktor seperti jenis kelamin, usia, dan latar belakang Pendidikan. Pasien yang berusia lebih tua cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi

dibandingkan pasien yang lebih muda karena mereka cenderung menerima dan bijaksana dalam menanggapi permasalahan.

Ada 5 aspek dimensi yang mempengaruhi kepuasan pasien, yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Reliability merupakan pelayanan yang diberikan dengan akurat, segera, dan memuaskan. Responsiveness merupakan keahlian perawat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien serta keluarga pasien dalam hal memberikan pelayanan secara cepat dan memuaskan serta kesigapan dalam menangani keinginan pasien. Assurance merupakan pengukuran kesopanan dan kemampuan perawat ketika memberikan pelayanan. Empathy terdiri dari pendekatan, perhatian, dan komunikasi yang baik yang diberikan oleh perawat kepada pasien serta keluarga pasien. Tangible merupakan sarana pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh pasien seperti kerapihan perawat, peralatan yang layak, dan kebersihan ruangan perawatan (Oini, et al., 2019)

Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo adalah Rumah Sakit Militer milik TNI Angkatan Laut tipe B yang berada di bawah operasional Dinas Kesehatan TNI Angkatan Laut. Rumah sakit yang beralamatkan di Jalan Bendungan Hilir Jakarta Pusat ini diresmikan pada tanggal 1 Agustus 1957 dengan nama awal Rumah Sakit Angkatan Laut Djakarta. Lalu, pada tanggal 15 Mei 1974, Rumah Sakit Angkatan Laut Djakarta berganti nama menjadi Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo yang diambil dari nama seorang dokter militer yang pernah menjabat sebagai kepala dinas kesehatan di berbagai daerah militer di Indonesia dan Korps Komando Angkatan Laut. Rumah sakit ini memiliki visi menyajikan dukungan dan pelayanan kesehatan terpadu yang berkualitas dengan mengutamakan keselamatan pasien.

Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo memiliki rating 3,8 dari 743 ulasan yang ada di Google. Tentu ini merupakan angka yang kurang bagus untuk sebuah rumah sakit pemerintah tipe B yang berlokasi di pusat Jakarta. Melihat angka yang bersumber dari google tersebut, timbul pertanyaan bagaimana kualitas pelayanan di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo serta bagaimana kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo dari aspek mutu pelayanan yang diberikan serta mengetahui bagaimana kepuasan pasien rawat inap yang telah mendapatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo. Nantinya, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi

manajemen Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo agar bisa meningkatkan pelayanan keperawatannya agar lebih baik ke depannya serta mengetahui kekurangan pelayanan rawat inap yang ada di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross-sectional study*. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian, tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan variabel subjek studi yang diteliti dengan menggunakan data kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dan didapat sampel sebanyak 50 orang.

Pengambilan data penelitian ini dilakukan dengan cara kuisioner. Kuisioner berisi 15 pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Pertanyaan tersebut terdiri dari 3 pertanyaan untuk masing-masing subvariabel, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible) dengan skala nilai sangat puas bernilai 4, puas bernilai 3, tidak puas bernilai 2, sangat tidak puas bernilai 1. Pasien yang dijadikan sampel adalah pasien yang berusia di atas 17 tahun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	35	70
Perempuan	15	30
Total	50	100

Pada tabel 1 diperoleh data mengenai jenis kelamin responden yang didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 35 orang (70%), sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 15 orang (15%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase(%)
SD	1	2
SMP	3	6
SMA Sederajat	31	62
Diploma-Sarjana	15	30
Total	50	100

Pada tabel 2 diperoleh data distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan, didapatkan responden penelitian terbanyak dari tingkat SMA Sederajat sebanyak 31 orang (62%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi(n)	Persentase(%)
17-26 Tahun	14	28
27-36 Tahun	18	36
37-46 Tahun	9	18
47-56 Tahun	5	10
57-66 Tahun	3	6
67-76 Tahun	1	2
Total	50	100

Pada tabel 3 diperoleh data distribusi responden berdasarkan umur, didapatkan responden paling banyak terdapat pada kelompok usia 27-36 tahun dengan jumlah 18 orang (36%).

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Rawat Inap

Jumlah Kunjungan	Frekuensi(n)	Persentase(%)
1-3 kali	37	74
Lebih dari 3 kali	13	26
Total	50	100

Pada tabel 4 diperoleh data distribusi responden berdasarkan jumlah kunjungan rawat inap, didapatkan responden dengan jumlah kunjungan rawat inap 1-3 kali dengan jumlah 37 orang (74 orang).

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Frekuensi(n)	Persentase(%)
TNI AL	18	36

BPJS	25	50
Asuransi dan Umum	7	14
Total	50	100

Pada tabel 5 diperoleh data distribusi responden berdasarkan jenis pelayanan, didapatkan responden terbanyak berada pada pasien BPJS dengan jumlah 25 orang (50%)

Tabel 6. Daftar Pertanyaan Kuisisioner Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo

Aspek Penilaian	Kode	Pertanyaan
Reliability	P1	Petugas menjelaskan tindakan yang akan diberikan kepada pasien
	P2	Petugas memberikan tindakan dengan ramah dan akurat kepada pasien
	P3	Petugas memberikan tindakan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
Responsiveness	P4	Petugas menerima dan melayani pasien dengan baik
	P5	Petugas melakukan tindakan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur
	P6	Petugas bersedia menanggapi keluhan pasien
Assurance	P7	Petugas memiliki catatan medis pasien
	P8	Petugas bisa mengatasi keluhan pasien
	P9	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan
Empathy	P10	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien
	P11	Petugas memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial pasien
	P12	Petugas dalam memberikan pelayanan bersifat sopan dan ramah
Tangible	P13	Ruang rawat nyaman dan memadai
	P14	Peralatan rawat inap mendukung dalam melakukan perawatan

	P15	Ruangan terjaga kebersihannya
--	-----	-------------------------------

Dari 15 pertanyaan yang mencakup kelima aspek yang diberikan kepada responden pada tabel 6, didapatkan hasil penilaian bobot tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang ditampilkan pada tabel 7.

Tabel 7. Tabel Distribusi Hasil Kuisisioner dan Jumlah Nilai Responden Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo

PERTANYAAN	HASIL KUISISIONER				JUMLAH NILAI				BOBOT	NILAI INDEKS KINERJA
	STP	TP	P	SP	STP	TP	P	SP		
P1	0	0	27	23	0	0	81	92	173	86,5%
P2	0	2	30	18	0	4	90	72	166	83%
P3	0	1	29	20	0	2	87	80	169	84,5%
P4	0	2	34	14	0	4	102	56	162	81%
P5	0	0	31	19	0	0	93	76	169	84,5%
P6	0	0	14	36	0	0	42	144	186	93%
P7	0	0	12	38	0	0	36	152	188	94%
P8	0	1	26	23	0	2	78	92	172	86%
P9	0	0	17	33	0	0	51	132	183	91,5%
P10	0	0	33	17	0	0	99	68	167	83,5%
P11	0	0	11	39	0	0	33	156	189	94,5%
P12	0	4	21	25	0	8	63	100	171	85,5%
P13	0	0	28	22	0	0	84	88	172	86%
P14	0	3	26	21	0	6	78	84	168	84%
P15	0	0	24	26	0	0	72	104	176	88%

Penilaian pada aspek mutu pelayanan pertama, yaitu *reliability* (Keandalan) memperoleh rentang nilai pada 166-173 atau 83%-86,5%. Dengan hasil ini, sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal penjelasan dan pemberian tindakan medis yang akan diberikan kepada pasien, serta keramahan petugas kepada pasien.

Penilaian pada aspek mutu pelayanan kedua, yaitu *responsiveness* (Ketanggapan) memperoleh rentang nilai pada 162-186 atau 81%-93%. Dengan hasil ini, sebagian besar

responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal kesediaan petugas dalam menanggapi keluhan pasien, kecepatan dan ketepatan petugas memberikan tindakan yang sesuai prosedur sehingga pasien merasa diterima dan dilayani dengan baik.

Penilaian pada aspek mutu pelayanan ketiga, yaitu *assurance* (Kepastian) memperoleh rentang nilai pada 172-188 atau 86%-94%. Dengan hasil ini, sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal kelengkapan catatan medis pasien, kenyamanan pasien saat melakukan pengobatan, dan petugas bisa mengatasi keluhan pasien.

Penilaian pada aspek mutu pelayanan keempat, yaitu *empathy* (Empati) memperoleh rentang nilai pada 167-189 atau 83,5%-94,5%. Dengan hasil ini, sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal pelayanan petugas tanpa membedakan status pasien, petugas bersifat ramah dan sopan saat memberikan pelayanan, dan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pasien.

Penilaian pada aspek mutu pelayanan kelima, yaitu *tangible* (Berwujud) memperoleh rentang nilai pada 168-176 atau 84%-88%. Dengan hasil ini, sebagian besar responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam hal kebersihan ruangan, kenyamanan dan peralatan rawat inap memadai dan mendukung untuk melakukan perawatan.

Selain penilaian terhadap pertanyaan yang diberikan tersebut, dilakukan juga penilaian mutu layanan secara keseluruhan, dan hasil perhitungan kemudian digolongkan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Tingkatan Distribusi Penilaian Dimensi Mutu Layanan

Interval	Tingkat Kepuasan
50-87	Sangat Tidak Puas
88-125	Tidak Puas
126-163	Puas
164-200	Sangat Puas

Nilai pada tabel diperoleh dari perhitungan berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Tertinggi} &= \text{Jumlah Responden} \times \text{Bobot Tertinggi} \\ &= 50 \times 4 = 200 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai Terendah} = \text{Jumlah Responden} \times \text{Bobot Terendah}$$

$$= 50 \times 1 = 50$$

Wilayah Data = Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

$$= 200 - 50 = 150$$

Kelas = Wilayah Data / Jumlah Kelas (Sangat tidak puas, tidak puas, puas, sangat puas)

$$= 150 / 4 = 37,5$$

$$= 37$$

Tabel 9. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo

Aspek	Nilai rata-rata	Persentase	Keterangan
<i>Reliability</i>	169	84,67%	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	172	86,16	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	181	90,50	Sangat Puas
<i>Empathy</i>	176	87,83	Sangat Puas
<i>Tangible</i>	172	86	Sangat Puas
Jumlah	174	87,03	Sangat Puas

Pada Tabel 9, terlihat hasil dari penilaian untuk masing-masing aspek yang telah diberikan oleh responden. Untuk aspek *Reliability* mendapatkan nilai rata-rata 169 (84,67%) termasuk ke dalam kategori *Sangat Puas*. Aspek *Responsiveness* didapat rata-rata 172 (86,16%) dan termasuk ke kategori *Sangat Puas*. Aspek *Assurance* mendapatkan rata-rata nilai 181 (90.50%) dan termasuk dalam kategori *Sangat Puas*. Pada aspek *Empathy* mempunyai nilai rata-rata 176 (87,83%) dan juga termasuk dalam kategori *Sangat Puas*. Terakhir, pada aspek *Tangible* mempunyai rata-rata nilai 172 (86%) dan termasuk dalam kategori *Sangat Puas*. Dari total rata-rata nilai tiap aspek, didapat nilai keseluruhan sebesar 174 (87,03%) sehingga menunjukkan responden penelitian merasa Sangat Puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan pasien rawat inap yang telah mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo mayoritas merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Kelima aspek dimensi kepuasan pelayanan pasien menunjukkan angka yang termasuk ke dalam kategori sangat puas, di mana reliability (84,67%), responsiveness (86,16%), assurance (90,50%), empathy (87,83%), dan tangible (86%).

Dari angka yang diperoleh tersebut, dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo sudah sangat baik sehingga pasien yang telah mendapatkan perawatan merasa sangat puas.

SARAN

Berdasarkan apa yang sudah disimpulkan, maka dapat diberikan saran agar Rumah Sakit Angkatan Laut dr. Mintohardjo bisa mempertahankan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan juga bisa terus meningkatkan pelayanannya agar pasien selalu merasa nyaman dan aman ketika berobat.

DAFTAR PUSTAKA

- Devi Fasrah, Aslinar. (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 Universitas Jabal Ghafur*, 11(3) 677-685.
- Dr. Hj. Mu'ah, SE, MM. (2014). *KUALITAS LAYANAN RUMAH SAKIT (Terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien)*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Dr. Tuswoyo., M.Si, Indah Wahyu Maesarini., S.IP., M.Si, Emy Nur Rohmah. (2017). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSKESMAS KEBON KOSONG 1 KELURAHAN KEBON KOSONG KECAMATAN KEMAYORAN JAKARTA PUSAT*. Jakarta Pusat: Tim Peneliti.
- Gusti Suciati, Chairil Zaman, dan Erma Gustina. (2023). ANALISI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. H. MOHAMAD RABAIN KABUPATEN MUARA ENIM TAHUN 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 11(1), 1-10.

- Ns. Dedi Fatria., M. Kep., Ns. Didi Yunaspi., M.Kep., Ns. Ulfa Suryani., M.Kep., Sp.Kep.J., Ns. Yola Yolanda., M.Kep. (2023). *STRATEGI PELAYANAN KEPERAWATAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Omy Oini, Renata Komalasari, dan Shinta Yuliana Hasibuan. (2019). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI UNIT RAWAT INAP. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 5(2), 50-60.
- Sudirman, SKM, M.Kes . (2016). *KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT*. Yogyakarta: Leutikaprio.
- Sudirman, SKM.,M.Kes, Riska Yanuarti, SKM.,MKM, Oktarianita, SKM.,MKM, Fini Fajrini, SKM.,MKM, Siti Kurnia Widiastuti, SKM.,MPH. (2023). *MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN*. Palu: Ara Digital Mandiri.
- Sylva Flora Ninta Tarigan dan Rudolf Simatupang . (2024). HUBUNGAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS TELAGA KABUPATEN GORONTALO, PROVINSI GORONTALO. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(5), 1711-1716.
- Warjiman, Yuli Sulistiyo, dan Lucia Andi Chrismilasari. (2020). KEPUASAN PASIEN AKAN PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BUNTOK, KALIMANTAN TENGAH. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 6(2), 187-191.