

## PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUD AJIBARANG

Muhamad Arif Efendi\*<sup>1</sup>, Tri Sumarni<sup>1</sup>, Indri Heri Susanti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Keperawatan Fakultas Kesehatan Universitas Harapan Bangsa

\*korespondensi penulis, e-mail: muhamadaf00@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan dianggap bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien. Terdapat lima dimensi yang dapat dinilai untuk mengukur kepuasan pasien melalui dimensi mutu pelayanan keperawatan, yaitu dimensi keandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi perhatian (*empathy*), dimensi bukti fisik (*tangible*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Ajibarang. Penelitian ini dirancang dengan menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Studi ini melibatkan 91 pasien RSUD Ajibarang diambil sampel secara *accidental sampling*. Penelitian ini mengumpulkan data menggunakan instrumen kuesioner yang telah digunakan oleh peneliti sebelumnya. Hasil penelitian didapatkan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden (52,7%), sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 38 responden (41,8%), dan sebagian besar berada pada usia dewasa (26-45 tahun) sebanyak 53 responden (58,0%). Mutu pelayanan didapatkan sebagian besar responden mendapatkan mutu pelayanan di RSUD Ajibarang dengan kategori baik sebanyak 60 responden (65,9%), sebagian besar perawat berada pada kategori handal sebanyak 67 (73,6%), sebagian besar perawat memiliki daya tanggap dengan kategori tanggap sebanyak 67 (73,6%), sebagian besar pasien mendapat jaminan dengan kategori terjamin sebanyak 66 (72,5%), sebagian besar perawat memiliki empati dengan kategori *empathy* sebanyak 61 (67,0%), sebagian besar pasien mendapat bukti fisik dengan kategori menarik sebanyak 66 (72,5%).

**Kata kunci:** kepuasan, mutu pelayanan, persepsi

### ABSTRACT

Health services are considered quality if they are able to cause satisfaction for patients. There are five dimensions that can be assessed to measure patient satisfaction through the dimensions of quality of nursing services, namely the reliability dimension, the responsiveness dimension, the assurance dimension, the empathy dimension, the physical evidence dimension (*tangible*). This research was conducted to determine the description of patient perceptions regarding the quality of nursing services at Ajibarang Regional Hospital. This research was designed using quantitative descriptive analysis methods with a cross-sectional approach. This study involved 91 patients at Ajibarang Regional Hospital, sampled using accidental sampling. This research collects data using a questionnaire instrument that has been used by previous researchers. The research results showed that the majority of respondents were male, 48 respondents (52,7%), most had a high school education, 38 respondents (41,8%), and the majority were of adult age (26-45 years), 53 respondents (58,0%). The quality of service obtained by the majority of respondents found the quality of service at Ajibarang Regional Hospital in the good category as many as 60 respondents (65,9%), the majority of nurses were in the reliable category as many as 67 (73,6%), the majority of nurses had responsiveness in the responsive category as many as 67 (73,6%). Most patients received insurance in the guaranteed category as many as 66 (72,5%), most nurses had empathy with the empathy category as many as 61 (67,0%), most patients received physical evidence in the attractive category as many as 66 (72,5%).

**Keywords:** perception, satisfaction, service quality

## PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang mampu menyediakan pelayanan secara menyeluruh (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga berfungsi sebagai pusat penelitian medik dan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan (Pangerapan, 2018).

Salah satu misi utama organisasi layanan kesehatan seperti rumah sakit adalah memberikan layanan berkualitas untuk memenuhi harapan pasien, untuk tujuan ini, filosofi kualitas pertama wajib dilembagakan pada pengaturan rumah sakit, khususnya dalam pelayanan keperawatan. Hal ini mengurangi lama rawat inap serta meningkatkan kepuasan pasien (Yusefi *et al.*, 2022).

Pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien tidak hanya dinilai dari bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia pada pelayanan kesehatan namun juga dinilai dari bagaimana perawat melayani pasien dengan baik sesuai dengan kompetensinya, kemudian cara berkomunikasi serta ramah kepada semua pasien tanpa memandang status pasien. Bila pasien merasa puas sesudah dirawat inap, maka perlu upaya mempertahankan agar pasien tersebut tidak beralih ke rumah sakit lain (*customer retention*) (Sesrianty *et al.*, 2019).

Selain faktor karakteristik (jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan), yang mempengaruhi kualitas layanan kesehatan pada dasarnya terdapat lima dimensi yang dapat dinilai untuk mengetahui kepuasan pelanggan melalui dimensi mutu pelayanan keperawatan, yaitu dimensi wujud (*tangible*) adalah tampilan fisik berupa sarana dan prasarana yang ada pada pelayanan yang diberikan, termasuk penampilan dari perawat. Dimensi keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dari perawat dalam

memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sementara dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan yang berasal dari perawat dalam memberikan pelayanan untuk menyampaikan informasi serta membantu merespon kebutuhan pasien dengan segera. Dimensi jaminan (*assurance*) artinya pelayanan yang diberikan merupakan yang terbaik atau berkompeten, dan dapat dipercaya tanpa ada keragu-raguan. Sedangkan dimensi perhatian (*empathy*) menggambarkan derajat perhatian yang diberikan perawat pada setiap pasien dengan sungguh-sungguh sehingga dapat menjalin hubungan komunikasi dengan baik serta dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan pasien. Saat memberikan asuhan keperawatan yang bermutu diperlukan perawat yang profesional yang dapat menerapkan ilmu dan kiat keperawatan yang lebih optimal (Sesrianty *et al.*, 2019).

Mutu pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan, dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat yang kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan *caring* kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang dalam pemberian motivasi kepada pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap terapeutik kepada pasien (Setianingsih & Khayati, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sinaga (2018) menunjukkan bahwa pasien yang mempunyai persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebanyak 21 (19,1%) sedangkan pasien yang mempunyai persepsi kurang baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebanyak 89 (80,9%). Akan tetapi, hasil uji statistika terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat

jalan. Terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Berdasarkan hasil studi yang dilakukan pada tanggal 29 April 2023 sampai 5 Mei 2023 terhadap pasien rawat inap di RSUD Ajibarang melalui kuesioner terhadap 20 pasien rawat inap menyatakan kurang puas terhadap mutu pelayanan yang

ada di RSUD Ajibarang. Sebanyak 8 pasien (40%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang ada, sedangkan 60% pasien rawat inap menyatakan puas terhadap pelayanan yang diperoleh di Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Ajibarang.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Ajibarang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien di ruang rawat inap di RSUD Ajibarang, dengan jumlah pasien dalam 1 bulan terakhir yaitu pada bulan Februari 2023 sebanyak 979 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Ajibarang.

Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner yang diadopsi dari penelitian Rahanjaan (2020). Kuesioner ini telah diuji dengan menggunakan uji validitas terpakai dengan nilai korelasi  $r = 0,931$  sehingga dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Analisis dalam penelitian ini adalah univariat. Analisis univariat dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di RSUD Ajibarang. Penelitian ini telah mendapatkan surat keterangan laik etik dari Komite Etik Universitas Harapan Bangsa dengan nomor surat B.LPPM-UHB/2062/07/2023.

**HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian tentang “Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Ajibarang” dengan jumlah sampel 91 responden disajikan dalam berikut ini:

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSUD Ajibarang Pada Tahun 2023

Variabel	Kategori	n	%
Usia (tahun)	Remaja (11-25)	2	3
	Dewasa (26-45)	53	58
	Lansia (46-65)	36	39
	Manula (>66)	0	0
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	52,7
	Perempuan	43	47,3
Pendidikan	Tamat SD	10	11
	Tamat SMP	31	34,1
	Tamat SMA	38	41,8
	Sarjana	12	13,2

Tabel 1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden pasien rawat inap di RSUD Ajibarang sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden atau (52,7%), sebagian besar

berpendidikan SMA sebanyak 38 responden atau (41,8%) dan sebagian besar berada pada usia dewasa (26-45 tahun) sebanyak 53 responden atau (58,0%).

**Tabel 2.** Gambaran Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Ajibarang pada Tahun 2023

Mutu Pelayanan	n	%
Baik	60	65,9
Buruk	31	34,1
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Tabel 2 menunjukkan sebagian besar responden mendapatkan mutu pelayanan

dengan kategori baik sebanyak 60 responden (65,9%).

**Tabel 3.** Gambaran Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan (n=91)

Aspek	n	%
<b>Kehandalan</b>		
Handal	67	73,6
Kurang Handal	24	26,4
<b>Daya Tanggap</b>		
Tanggap	67	73,6
Kurang Tanggap	24	26,4
<b>Jaminan</b>		
Terjamin	66	72,5
Kurang Terjamin	25	27,5
<b>Empati</b>		
Empati	61	67
Kurang Empati	30	33
<b>Bukti Fisik</b>		
Menarik	66	72,5
Kurang Menarik	25	27,5

Tabel 3 menunjukkan sebagian besar perawat berada pada kategori handal sebanyak 67 (73,6%). Sebagian besar perawat memiliki daya tanggap dengan kategori tanggap sebanyak 67 (73,6%). Sebagian besar responden mendapat

jaminan dengan kategori terjamin sebanyak 66 (72,5%). Sebagian besar perawat memiliki empati dengan kategori empati sebanyak 61 (67%). Sebagian besar responden mendapat bukti fisik dengan kategori menarik sebanyak 66 (72,5%).

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian didapatkan bahwa karakteristik responden pasien rawat inap di RSUD Ajibarang sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden atau (52,7%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Habibi dkk (2019) yang dilakukan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh hasil bahwa jenis kelamin tertinggi adalah laki-laki sebanyak 34 responden (59,6%). Hal ini dikarenakan laki-laki memiliki beban kerja yang lebih tinggi dibandingkan perempuan sehingga tingginya angka kesakitan pada laki-laki lebih tinggi dari pada perempuan, yang menyebabkan laki-laki membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak, sebagian besar pendapat dari beberapa pasien mengungkapkan bahwa mereka lebih memilih pusat layanan yang memadai seperti memberikan pelayanan,

memiliki dokter yang lengkap, perawat yang ramah terhadap pasien, sehingga mereka merasa puas.

Rusnoto & Utomo (2019) menyampaikan bahwa tingginya persentase kunjungan di rawat inap rumah sakit adalah laki-laki dikarenakan laki-laki dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pekerjaan yang lebih berat dibandingkan dengan perempuan, pola hidup yang kurang baik seperti mengonsumsi alkohol, merokok, begadang, dan banyak dari mereka rata-rata bekerja di jalan sehingga kondisi tubuh mereka lebih rentan terhadap penyakit. Guna menunjang dan mempercepat penyembuhan mereka harus mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, obat-obatan yang bagus dan sesuai dengan penyakitnya, tenaga medis yang memadai dan profesional.

Berdasarkan hasil tersebut maka peneliti berasumsi bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki dikarenakan laki-laki yang tidak menjaga pola gaya hidupnya dengan baik seperti meminum alkohol, soda, mengonsumsi suplemen penambah energi dan sering merokok, sehingga mereka membutuhkan pusat layanan kesehatan yang sudah lengkap dari segi peralatan, obat-obatan, tenaga medis yang profesional guna menunjang kesembuhan yang cepat.

Hasil penelitian didapatkan bahwa karakteristik responden pasien rawat inap di RSUD Ajibarang sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 38 responden atau (41,8%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Niatysauria (2020) dilakukan di Ruang Interna Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara dengan jumlah sebanyak 173 responden dan sebagian besar berpendidikan SMA yaitu sebanyak 93 responden (53,8%). Hal tersebut dikarenakan pendidikan merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh yang kuat terhadap proses mencari pengobatan ke pusat layanan kesehatan, dimana semakin tinggi pendidikan maka kesadaran untuk mencari pengobatan dengan mutu pelayanan yang baik juga akan semakin tinggi.

Berdasarkan hasil tersebut, maka peneliti berasumsi bahwa jika semakin tinggi pendidikan seseorang, maka akan semakin tinggi pula pemahaman tentang kesehatannya maka mereka cenderung akan datang ke pusat pelayanan kesehatan yang sudah terakreditasi bagus atau paripurna sehingga mutu pelayanan yang diberikan untuk melakukan pengobatanpun akan terjamin baik secara fasilitas, penanganan, dan tenaga medis yang sudah profesional.

Hasil penelitian didapatkan bahwa karakteristik responden pasien rawat inap di RSUD Ajibarang sebagian besar berada pada usia dewasa (26-45 tahun) sebanyak 53 responden atau (58,0%). Hasil pada penelitian ini sejalan dengan hasil

penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2022) yang membahas tentang kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya tahun 2021 dengan jumlah responden sebanyak 57 dan didapatkan hasil persentase tertinggi adalah berusia antara 30-41 tahun sebanyak 18 orang (31,6%) sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi usia, maka semakin tinggi risiko terkena penyakit sehingga semakin tinggi pula seseorang untuk mencari pelayanan kesehatan untuk dirinya.

Peningkatan usia merupakan risiko terjadinya berbagai penyakit sehingga semakin tinggi pula angka kunjungan seseorang ke pusat layanan kesehatan untuk mencari kesembuhan atau berobat bagi dirinya. Karena pada usia 30 tahun ke atas terjadi proses penurunan fungsi organ yang akan menyebabkan perubahan anatomi, fisiologi, dan biokimia sehingga menyebabkan penurunan kinerja sehingga sistem imunitas tubuh akan menurun dan menyebabkan seseorang mudah sakit (Habibi dkk, 2019).

Berdasarkan hasil tersebut, maka peneliti berasumsi bahwa semakin bertambahnya usia, maka sistem fungsi organ tubuh manusia juga akan semakin menurun dan juga sistem imunitas juga akan menurun, sehingga persentase peningkatan akan kunjungan ke pusat layanan kesehatan juga semakin tinggi.

Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar responden mendapatkan mutu pelayanan dengan kategori baik sebanyak 60 responden atau (65,9%). Berdasarkan kelima dimensi mutu pelayanan kesehatan didapatkan bahwa dimensi daya tanggap dan dimensi kehandalan memiliki persentase tertinggi sebanyak 67 responden atau (73,6%) responden menyatakan handal dan tanggap, dan untuk dimensi *empathy* mendapat persentase terkecil sebanyak 61 responden atau (67,0%) terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang bekerja di RSUD Ajibarang.

Kepuasan pasien akan tercapai jika mutu pelayanan yang diberikan berupa sikap tanggung jawab, kepercayaan, penampilan, empati, dan kehandalan. Dengan terpenuhinya hal tersebut maka mutu pelayanan dari sebuah rumah sakit khususnya rumah sakit daerah akan terpenuhi atau dengan kata lain paripurna. Memberikan pelayanan yang diinginkan dan dibutuhkan pasien maka dapat meningkatkan dan mempercepat kesembuhan bagi pasien (Setyawati, 2018).

Dalam mutu pelayanan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan antara lain yaitu *tangibility* atau aspek yang terlihat secara fisik misalnya peralatan dan personel, *reability* atau kemampuan untuk memiliki performa yang bisa diandalkan dan akurat, *responsiveness* atau kemauan untuk merespon keinginan atau kebutuhan akan bantuan dari pelanggan, serta pelayanan yang cepat, *assurance* atau kemauan para personel untuk menimbulkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, *empathy* atau kemauan personel untuk peduli dan memperhatikan setiap pasien (Susilowati, 2020).

Berdasarkan hasil tersebut maka peneliti berasumsi bahwa terpenuhi mutu pelayanan di RSUD Ajibarang dikarenakan pemberi layanan seperti dokter, perawat, apoteker selalu cepat tanggap dalam melayani, merawat, mendengarkan setiap keluhan pasien sehingga pasien merasa puas dan mereka merasa tepat jika dirinya berobat di RSUD tersebut.

Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar perawat berada pada kategori handal sebanyak 67 atau (73,6%). Pada dimensi kehandalan terdapat 4 pertanyaan dan yang memiliki nilai persentase tertinggi pada pertanyaan tentang “Perawat rawat inap menggunakan alat medis dengan terampil” yaitu dengan nilai sebanyak 253, dan untuk persentase terkecil yaitu terkait pertanyaan “Perawat rawat inap memberikan pelayanan dengan teliti, hati-hati namun dilakukan dengan cekatan” sebanyak 233 nilai total.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Niatysauria (2020) di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden dan sebagian besar pasien memberikan pernyataan handal kepada perawat yang memberikan layanan sebanyak 33 responden, hasil tersebut terjadi karena pasien dilayani secara cepat dan tepat, tidak berbeli-belit, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan secara detail perubahan pasien kepada dokter pada saat berkunjung, perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat dan perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien  $\leq 2$  jam.

Dimensi *reliability* atau kehandalan jika pemberi layanan keperawatan dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan. Keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja seseorang banyak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan lama / masa kerja atau pengalaman kerja (Susaldi, 2018).

Berdasarkan hasil tersebut maka peneliti berasumsi bahwa kehandalan yang dimiliki oleh perawat RSUD Ajibarang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tingkat pendidikan dan lama / masa kerja atau pengalaman kerja yang sudah lama sehingga perawat sudah terbiasa dengan pemberian layanan yang baik seperti cepat tanggap, jujur, tepat waktu, dan profesional kepada pasien.

Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar perawat memiliki daya tanggap dengan kategori tanggap sebanyak 67 responden (73,6%). Pada dimensi daya tanggap terdapat 3 pertanyaan dan yang memiliki persentase tertinggi pada pertanyaan tentang “Perawat rawat inap melakukan tindakan secara cepat dan tepat” sebanyak 54 pasien menyatakan sangat puas atau baik dengan pelayanan

yang diberikan oleh tenaga medis di RSUD Ajibarang karena perawat ruangan di sana sangat tanggap dan melakukan tindakan dengan tepat. Dan untuk persentase terkecil yaitu terkait “Perawat rawat inap tanggap dalam bekerja sama dengan perawat lain dalam perawatan pasien” sebanyak 49 pasien memberikan penilaian baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2019) dengan hasil analisis persepsi daya tanggap menunjukkan bahwa secara umum ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan telah memenuhi harapan pasien terbukti dengan hasil jawaban responden, sebagian besar responden menjawab setuju, hal ini dikarenakan kinerja dan sikap tanggapnya pegawai saat menangani pasien baik secara administrasi maupun saat perawatan yang diberikan yang membuat pasien merasa nyaman. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan, sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pasien.

Faktor - faktor yang menjadi prioritas dalam pemenuhan dimensi daya tanggap dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan pasien adalah pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh petugas kesehatan, pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial. Hal ini merupakan faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya karena sudah sesuai dengan harapan pasien. Adapun faktor - faktor lainnya meliputi ketepatan dan kecepatan prosedur penerimaan pasien, ketepatan dan kecepatan pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan. Ketepatan jadwal pelayanan rumah sakit yang dijalankan seperti kunjungan dokter, perawatan, istirahat dan lain - lain. Kecepatan tindakan petugas kesehatan terhadap pasien yang membutuhkan tindakan atau bantuan, pengetahuan, dan kemampuan para dokter dalam

menetapkan diagnosa penyakit, keterampilan dokter, perawat dan petugas kesehatan lainnya dalam bekerja atau melakukan tindakan terhadap pasien, pelayanan yang sopan dan ramah (Amelia, 2019).

Berdasarkan hasil tersebut, maka peneliti berasumsi bahwa dimensi daya tanggap dapat terpenuhi di RSUD Ajibarang karena hampir semua petugas pemberi pelayanan kesehatan selalu memberikan pelayanan dengan cepat tanggap, selalu memberikan informasi dengan jelas, selalu merespon ketika pasien rawat inap memiliki keluhan sehingga pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar pasien mendapat jaminan dengan kategori terjamin sebanyak 66 atau (72,5%). Pada dimensi jaminan terdapat 4 pertanyaan dan yang memiliki persentase tertinggi pada pertanyaan tentang “Perawat rawat inap memastikan bahwa pasien ditangani dengan profesional” yaitu dengan nilai sebanyak 251. Dan untuk persentase terkecil yaitu terkait pernyataan “Perawat rawat inap jujur dalam memberikan informasi tentang keadaan pasien” sebanyak 235 nilai total.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Halimatusadiah (2021) yang dilakukan di salah satu pusat pelayanan kesehatan di Ciputat Timur dengan jumlah responden sebanyak 60 pasien dan sebagian besar pasien memberikan persepsi tentang jaminan pelayanan dengan kategori baik sebanyak 43 responden. Hal tersebut dapat tercapai karena menurut persepsi pasien dalam melakukan pemeriksaan perawat dan dokter sudah teliti, profesional, dan dokter selalu membaca riwayat pasien sehingga penanganan yang dilakukan tepat dan akurat.

Berdasarkan hasil tersebut, maka peneliti berasumsi bahwa terpenuhi dimensi *assurance* atau jaminan di RSUD Ajibarang karena pelanggan akan dilayani dengan baik oleh pemberi layanan kesehatan yang memiliki tingkat

kompetensi yang memadai, ramah, memiliki kredibilitas tinggi, dan mampu memberi rasa aman.

Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar perawat memiliki empati dengan kategori *empathy* sebanyak 61 atau (67,0%). Pada dimensi *empathy* terdapat 2 pertanyaan dan yang memiliki persentase tertinggi pada pertanyaan tentang “Perawat rawat inap tidak membedakan antara pasien yang satu dengan pasien yang lain” yaitu dengan nilai sebanyak 247. Untuk persentase terkecil yaitu terkait pernyataan “Perawat rawat inap memberikan dukungan moral dan spiritual kepada keluarga pasien” sebanyak 244 nilai total.

Semakin tidak baik persepsi responden terhadap mutu empati pelayanan kesehatan khususnya RSUD, maka responden semakin tidak puas terhadap layanan kesehatan. Keramahan petugas merupakan problem yang masih dirasakan oleh sebagian pasien, bentuk ketidakramahan bisa dalam wujud sikap dan perlakuan langsung petugas terhadap pasien atau pasien sebelahnya yang ikut menyinggung sesama perasaan pasien, atau perlakuan tidak langsung sehingga *empathy* dan mutu pelayanan berbanding lurus, jika *empathy* yang diberikan oleh perawat ataupun dokter kepada pasien baik dan memuaskan, maka mutu pelayanan dari sebuah rumah sakitpun akan baik atau memuaskan (Dewi, 2022).

Penilaian pasien bahwa perhatian kurang puas terutama dalam hal petugas kurang mendengarkan dengan seksama akan keluhan pasien, sehingga pasien merasa kebutuhannya kurang ditanggapi. Seorang pasien yang merasa diperhatikan oleh petugas akan menimbulkan rasa puas pada pasien tersebut, maka pelanggan/pasien akan berusaha untuk mengingat nama dan wajah perawat tersebut, dan tidak menutup kemungkinan setelah keluar dari rumah sakit pelanggan/pasien akan tetap menjalin hubungan yang baik dengan petugas tersebut (Dora, 2021).

Berdasarkan hasil tersebut maka peneliti berasumsi bahwa terpenuhi

dimensi empati di RSUD Ajibarang karena semua pemberi layanan kesehatan di sana memiliki keinginan untuk selalu membantu pasien dan memberi pelayanan sesegera mungkin yang tampak dari seberapa tanggap produsen dalam membantu memecahkan masalah-masalah yang timbul.

Hasil penelitian didapatkan bahwa sebagian besar pasien mendapat bukti fisik dengan kategori menarik sebanyak 66 atau (72,5%). Pada dimensi bukti fisik terdapat 4 pertanyaan dan yang memiliki persentase tertinggi pada pertanyaan tentang “Perawat rawat inap memakai seragam rapi dan memakai tanda pengenal” yaitu dengan nilai sebanyak 248, dan untuk persentase terkecil yaitu terkait pernyataan “Perawat rawat inap bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan” sebanyak 234 nilai total.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Veronica (2021) yang dilakukan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai dengan hasil persepsi tentang mutu pelayanan berdasarkan bukti atau tampilan fisik lebih banyak kategori baik sejumlah 41 responden (45,6%). Hasil penelitian persepsi responden tentang bukti fisik, diketahui bahwa lebih banyak responden menyatakan rasa setuju terhadap ruangan rawat inap bersih sejumlah 70 responden (77,8%), terhadap penampilan dokter yang menangani pasien cukup menarik sejumlah 66 responden (73,3%), terhadap kebersihan dokter yang menangani pasien sejumlah 63 responden (70,0%).

Dimensi bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dengan demikian, bukti fisik merupakan salah satu faktor yang paling konkrit, wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan berupa bukti fisik terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien) pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan (Astari, 2021).

Berdasarkan hasil tersebut maka peneliti berasumsi bahwa terpenuhinya

dimensi *tangible* atau bukti fisik di RSUD Ajibarang dikarenakan pemberi layanan kesehatan di sana selalu menggunakan

peralatan yang modern, fasilitas fisik yang menarik orang, maupun alat komunikasi yang dijanjikan.

## SIMPULAN

Berdasarkan karakteristik responden pasien rawat inap di RSUD Ajibarang sebagian besar berada pada usia dewasa (26-45 tahun) sebanyak 53 responden (58,0%), sebagian besar berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 responden (52,7%), dan sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 38 responden (41,8%).

Berdasarkan kuesioner mutu pelayanan didapatkan sebagian besar responden mendapatkan mutu pelayanan di RSUD Ajibarang dengan kategori baik sebanyak 60 responden (65,9%). Sebagian besar perawat di RSUD Ajibarang berada

pada kategori handal sebanyak 67 (73,6%). Sebagian besar perawat di RSUD Ajibarang memiliki daya tanggap dengan kategori tanggap sebanyak 67 (73,6%). Sebagian besar pasien di RSUD Ajibarang mendapat jaminan dengan kategori terjamin sebanyak 66 (72,5%). Sebagian besar perawat di RSUD Ajibarang memiliki empati dengan kategori *empathy* sebanyak 61 (67,0%). Sebagian besar perawat di RSUD Ajibarang mendapat bukti fisik dengan kategori menarik sebanyak 66 (72,5%).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. (2019). *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019*.
- Amelia, R. (2019). *Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dara ' Kabupaten. 1*, 20–27.
- Astari, D. W. (2021). *Artikel Penelitian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. 03*, 34–38.
- Dewi, G. K. (2022). *Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Dr . Soeroto Kabupaten Ngawi Provinsi Jawa Timur*.
- Dora, M. S. (2021). *JURNAL NTHN: Nan Tongga Health and Nursing. 16*(1), 56–64.
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. 4*(2).
- Halimatusadiah. (2021). *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015*.
- Niatysauria. (2020). *The Relationship Of Perceptions Of Quality Of Nursing Services With Patient Satisfaction Of Bpjs Users In The Internal Room Of Bahteramas General Hospital , Southeast Sulawesi Province. 01*(1), 73–82.
- Pangerapan, D. T. (2018). *Gmim Pancaran Kasih Manado Djeinne Thresye Pangerapan , Ora Et Labora I . Palandeng , A . Joy M . Rattu Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi Towards Quality Improvement. Hospital Service Quality And Its Effects O. 2*(1), 9–18.
- Rusnoto, A., & Utomo, T. P. (2019). *Hubungan Komunikasi dan Pelayanan Keperawatan. 10*(2), 343–349.
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal), 6*(2), 116–126.  
<https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Setianingsih, S. (Setianingsih), & Khayati, F. N. (Fitriana). (2016). *Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit X. Motorik, 11*(23), 153050.
- Setyawati, A. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Tk. Iv Madiun Any Setyawati. 14*(2).
- Susaldi. (2018). *Hubungan Efektivitas Pelayanan Perawat dengan Kepuasan Pasien Diabetes Melitus di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang. 17*, 32–36.
- Susilowati, L. (2020). *Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Berbasis Teori Juse Di Ruang Rawat Inap Bedah Rumah Sakit Adi Husada Undaan Wetan Surabaya*.
- Veronica, S. (2021). *Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Perceptions of The Quality of Health Services on The Interest in Revisitting. 5*(1), 147–154.
- Wijaya, L. (2022). *Rumah Sakit Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di*

- Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya. 12(23), 61–69.*
- Yusefi, A. R., Sarvestani, S. R., Kavosi, Z., Bahmaei, J., Mehrizi, M. M., & Mehralian, G. (2022). Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nursing, 21(1)*,1–11. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00906-1>.