

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DINOYO KOTA MALANG

---

Mensius Darus<sup>1)</sup>, Susi Milwati<sup>2)</sup>, Neni Maemunah<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Keperawatan Poltekkes Kemenkes Malang

<sup>3)</sup> Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

E-mail: [mensiusdaruskep@gmail.com](mailto:mensiusdaruskep@gmail.com)

### ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, tidak terkecuali di Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 60 responden yang ditentukan dengan teknik *simple random sampling*. Analisis data hasil penelitian menggunakan uji *Pearson Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 39 responden (65%) telah memberikan pelayanan dengan kategori kualitas pelayanan keperawatan yang baik, dan sebanyak 43 responden (72%) tergolong dalam kategori puas. Hasil uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang ( $0,003 \leq 0,05$ ) dengan koefisien korelasi sebesar 0,721. Rekomendasi bagi pihak Puskesmas yaitu untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan guna mencapai kepuasan pasien yang lebih maksimal dengan cara mengoptimalkan kotak saran dan meja keluhan. Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya yaitu dapat mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu kewajaran biaya, kecepatan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kepastian biaya, keamanan pelayanan, dan hasil perawatan yang diterima oleh pasien.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rawat jalan.

## **THE RELATIONSHIP OF NURSING QUALITY SERVICES AND OUTPATIENT SATISFACTION LEVELS IN PUSKESMAS DINOYO MALANG**

### **ABSTRACT**

*Quality service is a service that always strives to meet the expectations of patients so that patients will feel satisfied with the services provided by nurses, not least in Puskesmas. This study aims to determine the relationship between the qualities of nursing services with the level of outpatient satisfaction in Puskesmas Dinoyo Malang. The research design used is descriptive correlational with cross sectional approach. The numbers of samples were 60 respondents determined by simple random sampling technique. Data analysis of research results using Pearson Product Moment test. The results showed that 39 respondents (65%) had provided service with good quality of nursing service category, and 43 respondents (72%) were classified as satisfied. The result of statistical test shows that there is a significant correlation between the quality of nursing service with the level of outpatient satisfaction in Puskesmas Dinoyo Malang ( $0.003 < 0.05$ ) with correlation coefficient 0.721. A recommendation for the Puskesmas is to continuously improve the quality of nursing services in order to achieve maximum patient satisfaction by optimizing the suggestion box and complaint table. Further research should examine the factors that affect the satisfaction such as the fairness of the cost, the speed of service, clarity of service personnel, the ability of service officers, cost certainty, service security, and treatment results received by patients.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Outpatient*

### **PENDAHULUAN**

Tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan keperawatan yang berkualitas semakin meningkat seiring meningkatnya tingkat pengetahuan serta pendidikan dan pendapatan masyarakat. Pembangunan bidang kesehatan harus terus

dilakukan sehingga implementasi pelayanan jasa keperawatan yang dilakukan oleh sarana pelayanan keperawatan dapat menjadi yang terbaik bagi pasien dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien (Muninjaya, 2011). Kepuasan pasien merupakan bentuk wujud dari kualitas pelayanan keperawatan itu

sendiri. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian pelayanan dengan kepuasan pasien.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor yang paling penting untuk membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada layanan keperawatan sehingga tercipta loyalitas dan kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal (setia). Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan yang sama bila pasien tersebut membutuhkan pelayanan keperawatan lagi. Kepuasan pasien juga tergantung pada mutu atau kualitas pelayanan keperawatan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien erat hubungannya dengan kualitas pelayanan keperawatan. Kinerja dan *service quality* berhasil apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pelanggan dapat terpenuhi (Nursalam, 2015)

Berdasarkan hasil penelitian Tjiptono (2008), ditemukan dalam pengalaman sehari-hari bahwa ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan yang paling sering yaitu berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan antara lain keterlambatan pelayanan perawat, perawat kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat jalan, tutur kata, keacuhan serta

ketertiban dan kebersihan di lingkungan. Sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat tertinggi dalam persepsi kepuasan pasien. Tidak jarang walaupun pasien merasa *outcome* tidak sesuai dengan harapannya, tetapi mereka cukup puas jika dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya. Kinerja dan *service quality* perawat yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien.

*Service quality* merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*tangibles*). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak *gap* (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Terciptanya kualitas pelayanan keperawatan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya pasien melakukan kunjungan ulang ke puskesmas, terjalin hubungan yang harmonis antara

perawat dengan pasien yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut (Prastiwi & Ayubi, 2008).

Cara untuk mengetahui kualitas suatu organisasi penyedia layanan keperawatan dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu juga dapat dinilai dari pandangan masyarakat yang berkunjung ke tempat layanan keperawatan tersebut. Adanya pandangan masyarakat ini sangat penting karena masyarakat atau pasien yang merasa puas akan kembali memanfaatkan pelayanan keperawatan di tempat tersebut (Wahjono, 2006).

Penelitian yang dilakukan oleh Wiyono (2009) menunjukkan bahwa variabel bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Variabel tanggapan (*responsiveness*) mempunyai pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Donomulyo Kabupaten Malang. Penelitian Rahmulyono (2008) yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan di Puskesmas Depok I Sleman menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara individual dan bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan

Pasien Puskesmas Depok I Sleman. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 60 orang ditentukan dengan *simple random sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini antara lain pasien rawat jalan Puskesmas Dinoyo kota Malang, pasien dalam keadaan sadar, pasien bisa membaca dan menulis, pasien yang menandatangani *informed consent*, pasien yang rawat jalan yang sudah berobat 3x ke Puskesmas, dan pendidikan minimal SD. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan uji *Pearson Product Moment*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 60 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 31 responden (51,67%), berusia rata 36-50 tahun yaitu sebanyak 26 responden (43,33%), hampir seluruh responden berpendidikan SMA dan SMP masing-

masing sebanyak 24 responden (40%) dan memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu 44 responden (73%).

Tabel 1 Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		f	(%)
Jenis Kelamin	L	29	48,33
	P	31	51,67
	Total	60	100
Usia	19-35	13	21,67
	36-50	26	43,33
	51-65	17	28,33
	66-80	4	6,67
	Total	60	100
Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0
	SD	14	23,33
	SMP	20	33,33
	SMA	24	40
	PT	2	3,33
	Total	60	100
Pekerjaan	Tidak bekerja	15	25
	Tani	1	1,67
	Swasta	44	73,33
	PNS/POLR I/TNI	0	0
	Total	60	100

Tabel 2. Kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Kualitas Keperawatan	f	(%)
Sangat baik	21	53
Baik	39	65
Cukup baik	0	0
Kurang baik	0	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 60 responden, hampir seluruh responden dalam kategori kualitas pelayanan

keperawatan baik yaitu sebanyak 39 responden (65%).

Tabel 3. Kepuasan pasien di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Kualitas Keperawatan	f	(%)
Sangat baik	21	53
Baik	39	65
Cukup baik	0	0
Kurang baik	0	0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 60 responden, hampir seluruh responden dalam kategori sangat puas, yaitu sebanyak 43 responden (71,67%)

Tabel 4. Distribusi silang kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien			Σ
	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
Sangat Baik	0	10	10	20
Baik	5	15	5	25
Cukup Baik	7	3	2	12
Kurang Baik	2	1	0	3
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	<b>60</b>

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan telah tergolong dalam kategori baik dan kepuasan pasien tergolong dalam kategori puas. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,003 dan koefisien korelasi sebesar 0,721. Ada

hubungan yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

### **Kualitas Pelayanan Keperawatan**

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Dinoyo tergolong dalam kategori sangat baik. Hal ini dapat dibuktikan dengan terpenuhinya indikator-indikator yang menentukan tingkat kualitas pelayanan keperawatan yaitu prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas), kemampuan perawat untuk tanggap menyelesaikan keluhan pasien, tindakan yang cepat saat pasien membutuhkan pertolongan, kemampuan perawat menangani masalah perawatan pasien dengan tepat, perawat tidak melakukan kesalahan saat melayani pasien seperti salah obat dan ketepatan dosis obat, penampilan perawat saat dinas, kemampuan perawat dalam memberikan informasi terhadap keluhan pasien serta kepedulian perawat terhadap keluhan pasien

Rambat (2006) menyatakan penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya pada sebatas penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan

ketersediaan sarana dan prasarana penunjang.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Ningsih & Maidelwita (2010) yang dilakukan di RSUD DR. M. Zein Painan dimana dari jumlah total 132 orang responden, diperoleh 78,79% responden menyatakan kualitas pelayanan baik karena pelayanan yang dibeikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien yaitu petugas kesehatan telah bekerja dengan baik terutama pada saat pasien membutuhkan bantuan. Azlika dkk(2014) juga menyatakan bahwa penelitian yang dilakukan di RSI Sitti Maryam Kota Manado menunjukkan hasil dari 62 responden, sebesar 57,3% responden mengatakan kualitas pelayanan baik. Petugas kesehatan memberikan pelayanan yang baik saat pasien membutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien secara tanggap dan handal serta memberikan senyuman dan sopan pada saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

### **Tingkat Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir seluruh responden menyatakan sangat puas dan sisanya menyatakan puas dan cukup puas terhadap kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Dinoyo. Suryawati (2006) menjelaskan bahwa selain faktor pelayanan keperawatan, terdapat komponen lain yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Komponen tersebut antara lain pelayanan administrasi masuk, keuangan, pelayanan laboratorium, obat-obatan, kondisi ruang perawatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Martina dalam Yuniarti (2015), yang menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan keperawatan (*tangible, responsiveness, assurance* dan empati) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel empati.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rames (2012) yang menunjukkan dimensi *assurance* dan *emphaty* adalah dimensi yang paling penting dalam lingkungan keperawatan, sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* merupakan dimensi yang penting saat pasien pertama kali datang dilingkungan perawatan rumah sakit. Adanya hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Jika pelayanan keperawatan yang diberikan perawat dirasakan baik oleh pasien, maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat membutuhkannya. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

## KESIMPULAN

- 1) Kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang tergolong dalam kategori kualitas pelayanan keperawatan sangat baik.
- 2) Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang tergolong dalam tingkat kepuasan yang sangat puas.
- 3) Ada hubungan yang signifikan dan kuat antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azlika. M. A., Adisti, A. R., Febi, K. K. 2014. *Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Maryam Kota Manado*. Jurnal Ilmiah Farmasi UNSRAT. Vol.4, No.  
4.http://lib.unnes.ac.id/22956/1/6411411107.pdf. Diakses April 2016.
- Muninjaya. 2011. *Survey Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan Rumah Sakit Sanglah Denpasar*. JMP K Vol. 07.No.03.<https://www.scribd.com/d>

- ocument.Analisis-Manajemen-Mutu-Pelayanan-Kesehatan-Pada-Rumah-Sakit-Islam-Karawang.Diakses pada tanggal 7 September 2014.
- Ningsih dan Maidelwita. 2010. *Standar pelayanan keperawatan di Puskesmas*, Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Nursalam. 2015. *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan*.Jakarta: Salemba.
- Prastiwi.N.E. & Ayubi, D. 2008.*Hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang di puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tahun 2007*, Makara, Kesehatan.  
(<http://repository.ui.ac.id/contents/koleksi/2/a2c2b4b6259fa0140af8036a711b6b78c468bb23.pdf>. Vol.12. No 1), diakses pada tanggal 1 Juni 2012:42-46.
- Rahmulyono. 2008. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok 1 di Sleman*. (<https://andry.files.wordpress.com/2010/06/analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-puskesmas>).diakses pada tanggal 7 April 2016.
- Rambat & A. Hamdani.2006.*managemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rames. 2012. *Menjaga Mutu Pelayanan Keperawatan Aplikasi Prinsip Lingkaran*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Suryawati. C. Dharminto. SZ.2006, *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di propinsi Jawa Tengah, Jurnal Manajemen Kesehatan*.([https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article.view.2752](https://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2752)), 9(4), Diakses pada tanggal 04. April 2006
- Tjiptono 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andy Offset.
- Wahjono. 2006. *Perilaku organisasi*.Yogyakarta : Graha ilmu.
- Wiyono. D. 2009. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Teori, Strategi dan Aplikasi*.volume I. Surabaya: Airlangga University Press.
- Yuniarti. 2015. *Hubungan antara kualitas pelayanan Rumah Sakit dan tingkat kepuasan pasien BPJS di Ruang perawatan RSUD Sultan Syarif Alkadrie Kota Pontianak*. Universitas Tanjungpura, Pontianak.  
([www.jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/download/11039/10507](http://www.jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/download/11039/10507)), diakses Januari 2014.