

## HUBUNGAN KUALITAS DAN KARAKTERISTIK PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KLIEN DI KAMAR BEDAH RUMAH SAKIT UMUM JATI SAMPURNA BEKASI

Herawani<sup>1</sup>, Tri Dian Ferdiansyah<sup>2</sup>, dan Suhardi<sup>3</sup>

1) Dosen Program Studi Keperawatan

2) Mahasiswa Program Studi Keperawatan

Ilmu Keperawatan Universitas Respati Indonesia, Kampus FIKes URINDO,

Jl. Bambu Apus I No.3 Cipayung, Jakarta Timur – 13890

E-mail: [urindo@indo.net.id](mailto:urindo@indo.net.id)

**Abstrak** : Kualitas Pelayanan Keperawatan mencerminkan keberhasilan suatu rumah sakit dalam pelayanan kesehatan terhadap klien, terlebih lagi kualitas pelayanan di kamar bedah sangat menentukan bagi customer dalam pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan keperawatan kamar bedah terhadap tingkat kepuasan klien (pelanggan) sebaiknya melihat beberapa aspek yang antara lain ketanggapan (responsiveness), kehandalan (reliability), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan penampilan (tangible). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan klien di kamar bedah RSUD Jati Sampurna dengan jenis penelitian deskriptif korelasi rancangan cross sectional. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responden yaitu klien sendiri kecuali anak-anak, klien dengan keadaan kritis dan klien yang mengalami gangguan mental. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang diisi sendiri oleh responden. Analisis data dengan bivariat dan univariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan klien ada hubungan yang bermakna dengan P value = 0,000. Yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan klien (pelanggan) yang diberikan oleh perawat di kamar bedah Rumkit Polpus RS Sukanto, Jakarta. Oleh karena itu disarankan agar perawat di Kamar Bedah RSUD Jati Sampurna lebih meningkatkan lagi kemampuannya dalam memberikan pelayanan keperawatan.

**Kata kunci**: Konsep Kamar Bedah. Kualitas pelayanan keperawatan, tingkat kepuasan klien (pelanggan).

**Abstract** : Quality of Service Treatment express efficacy a hospital in health service to client, particularly again the quality of service in surgical room very determining to customer in health service. Quality of service treatment of surgical room to storey; level satisfaction of client better see some aspect which for example comments (responsiveness), mainstay (reliability), guarantee (assurance), empathy (appearance and emphaty) (tangible). Target of this research to know relation is quality of treatment service to storey; level satisfaction of client in RSUD Jati Sampurna surgical room with descriptive research type of sectional cross device correlation. Amount of sampel in this research counted 96 responder that is client alone except child- child, client with critical situation and natural client of trouble bounce. Technique data collecting by using filled kuesioner by xself by responder. Data analysis with univariate and bivariate. Result of research indicate that the quality of treatment service to level satisfaction of client there is relation having a meaning of with P value = 0,000. influencing in quality of treatment service to storey; level satisfaction of client given by nurse in RSUD Jati Sampurna surgical room, Jakarta. Is therefore suggested that by nurse in Surgical Room RSUD Jati Sampurna more improving again its ability in giving treatment service.

**Keywords**: Concept Surgical Room. Quality of treatment service, mount satisfaction of client (customer).

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan sebagai salah satu sub sistem pelayanan kesehatan yang memerlukan dukungan sumber daya kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan berbentuk pelayanan medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Rumah Sakit juga merupakan institusi tatanan kesehatan Nasional yang bertugas dalam pelayanan kesehatan untuk seluruh masyarakat.

Rumah sakit sesuai dengan fungsinya adalah harus mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang memerlukan pertolongan

dalam bidang kesehatan dengan cepat dan tepat, dan rumah sakit menjadi tujuan utama klien dan keluarga klien dalam mengatasi masalah kesehatannya. Seiring dengan kemajuan teknologi dalam bidang pendidikan keperawatan, masyarakat, klien dan keluarga klien pada khususnya menaruh harapan yang sangat puas terhadap rumah sakit akan penyembuhan penyakitnya. Kualitas pelayanan keperawatan di sebuah rumah sakit akan sangat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan klien dan keluarganya. Pelayanan dan pertolongan klien dalam kasus pembedahan di rumah sakit, dewasa ini

semakin meningkat jumlahnya sebagai dampak dari modernisasi di segala bidang terutama karena perilaku manusia itu sendiri.

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan klien kasus pembedahan rumah sakit dilengkapi dengan fasilitas dan peralatan sesuai dengan kebutuhan, pengadaan peralatan tersebut perlu disertai peningkatan pengetahuan, sikap dan keterampilan dari tenaga perawat khususnya yang lebih banyak berinteraksi dengan klien dan keluarganya. Semua ini adalah untuk memberikan kepuasan terhadap customer yang mau melakukan tindakan pembedahan ke instalasi bedah sentral RS Jati Sapurna Bekasi

Peran perawat adalah sangat penting diperhatikan karena perawat adalah yang pertama kali berinteraksi dengan klien dan keluarganya dan sangat menaruh harapan besar terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dari perawat yang utama mereka menilai dari segi penampilan atau *performance-nya* baik dari segi penampilan fisik, sikap, keramahan, cara memberikan informasi maupun keterampilannya terutama dalam pemberian ASKEP.

Pelayanan keperawatan pada kamar operasi meliputi pelayanan keperawatan yang ditujukan kepada klien dan keluarga klien dan ini membutuhkan tindakan pelayanan kesehatan yang cepat dan tepat. Bukan hanya dari segi fasilitas saja yang diharapkan oleh pengguna jasa pelayanan kesehatan juga harus diimbangi dengan penampilan (*performance*) perawat profesional, profil perawat profesional merupakan tampilan perawat secara utuh dalam melaksanakan asuhan keperawatan berdasarkan ilmu pengetahuan, keterampilan dan sikap profesional yang sesuai dengan kode etik keperawatan. (Nila Iswani, 2001)

Perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan paling banyak berinteraksi dengan klien maupun keluarganya. Di kamar operasi kerja perawat sangat tinggi, klien mempunyai masalah beberapa faktor yang antara lain klien dan keluarga dalam keadaan panik, masalah keuangan, faktor perawat itu sendiri bahkan faktor informasi yang didapatkan dari klien dan keluarganya sangat minim dan sangat terbatas.

Pelayanan keperawatan oleh perawat yang profesional adalah perawat yang mampu mengaplikasikan ilmu pengetahuan, keterampilan di bidang keperawatan, mempunyai etika yang baik dalam berkomunikasi mampu berinteraksi secara terapeutik dan perawat mampu menggunakan dirinya secara terapeutik (*therapeutic use of self*).

Kehadiran perawat secara terapeutik membutuhkan integrasi dari kemampuan yang dimiliki oleh seorang perawat untuk memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan klien dan keluarga klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi. Upaya –upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan di kamar operasi antara lain dengan cara meningkatkan kemampuan ilmu pengetahuan, keterampilan dan memiliki *sence of crisis* yang tinggi terhadap klien yang memerlukan pertolongan cepat dan tepat.

Dalam memberikan pelayanan kesehatan perawat seharusnya berusaha untuk mengerti, norma, nilai dan keluarganya, perawat merasakan apa yang dirasakan oleh klien dan keluarga klien tanpa kehilangan nilai objektivitasnya. Keberhasilannya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya pelayanan keperawatan, perawat yang 24 jam di dekat klien dan menjadi tulang punggung keberhasilan rumah sakit, pelayanan kesehatan kamar bedah merupakan *Front office* rumah sakit diperlukan perawat yang memiliki ketanggapan (*responsiveness*), kemandirian (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan penampilan (*tangible*) yang baik terhadap klien yang berobat ke Rumah Sakit Kepolisian RS. Sukanto. Hasil penelitian yang diadakan mahasiswa S1 Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Indoensia pada tahun 2005 yang diadakan di Rumah Sakit Pertamina didapatkan data 74 (77,1 %) responden menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Sedangkan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi belum ada yang melakukan penelitian. Berdasarkan masalah diatas penulis merasa tertarik melakukan penelitian sejauh mana hubungan kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan klien dan perawat seperti apa yang menjadi harapan dari customer (klien dan keluarga klien).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain non experiment dengandesain yang digunakan yaitu Cross Sectional yang bertujuan mempelajari hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan keperawatan) dan variabel terikat (tingkat kepuasan pasien) di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh klien yang ingin dilakukan tindakan

pembedahan. Kriteria Inklusi adalah klien tidak dalam keadaan gawat dan bersedia menjadi responden, sedangkan kriteria eksklusi adalah keluarga klien yang kliennya dalam keadaan gawat dan keluarga yang bersedia menjadi responden serta keluarga yang kliennya dirujuk ke rumah sakit lain. Cara pengambilan sampel dengan menggunakan rancangan random sederhana, jumlah populasi di Kamar Bedah belum diketahui dengan pasti, maka peneliti dalam sepuluh hari pengambilan sampel sebanyak 96 sampel.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi dan penelitian ini dilaksanakan pada tanggal November 2014 sampai dengan Maret 2015.

Penelitian ini menggunakan instrument pengumpulan data berupa kuesioner yang terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan keperawatan, tingkat kepuasan klien serta data demografi. Daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan konsep dan teori yang telah diuraikan pada studi kepustakaan. Kuesioner ini dibuat oleh peneliti dengan mengacu kerangka konsep dasar. Uji validitas dan reabilitas kuesioner telah dilakukan dengan confident, jawaban dari pertanyaan tertutup dimana responden diminta menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda check list (V) pada salah satu jawaban yang ada pada kolom yang tersedia.

Instrumen yang digunakan berupa pertanyaan untuk data demografi ada pada kuesioner A, untuk pernyataan kualitas pelayanan keperawatan pada kuesioner B, sedangkan pernyataan tingkat kepuasan klien terdapat pada kuesioner C. Pertanyaan yang dipakai menggunakan skala Likert yaitu pertanyaan positif jawaban sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), setuju (3) dan sangat setuju (4), sedangkan pernyataan negative sangat tidak setuju (4), tidak setuju (3), setuju (2) dan sangat setuju (1). Pengisian kuesioner diperkirakan memakan waktu kurang lebih 30 menit.

Agar lebih bermakna data yang telah diberi skor akan dianalisa dengan uji statistic. Analisa data dilakukan dengan dua tahap yaitu analisa univariat dan bivariat

Dalam analisis *univariat*, menghasilkan gambaran distribusi dan presentasi dari tiap-tiap variable yang digunakan dalam penelitian yaitu pada variable devenden dan indevenden, sedangkan analisis *bivariate*, peneliti menggunakan *uji Chi square*.

## HASIL

### A. Hasil Analisis Univariat

**Tabel 1**  
**Distribusi Frekwensi Responden berdasarkan umur klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N= 100**

Umur	Jumlah	Prosentasi
< 40	60	62,5
> 40	36	37,5
	96	100

Berdasarkan table 5.1.1.1 mengenai karakteristik klien dapat dijelaskan sebagai berikut, gambaran umum responden didapatkan data sebagian besar berumur kurang dari 40 tahun yaitu 60 responden (62,5%), sedangkan yang berumur lebih dari 40 tahun 36 responden (37,5%).

**Tabel 2**  
**Distribusi frekwensi Responden berdasarkan pendidikan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Pendidikan	Jumlah	Prosentasi
Rendah	87	90,6
Tinggi	9	9,4
	96	100

Dilihat dari table 5.1.1.2 didapatkan data karakteristik klien berdasarkan dari pendidikan didapatkan data sebagian besar berpendidikan rendah yaitu 87 responden (90,6%), yang berpendidikan tinggi 9 responden (9,4%).

**Tabel 3**  
**Distribusi frekwensi Responden berdasarkan jenis kelamin klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentasi
Perempuan	72	53,1
Laki- Laki	45	46,9
Total	96	100

Dilihat dari tabel 5.1.1.3 di dapatkan data Karakteristik klien menurut jenis kelamin sebagian yang menjadi responden adalah Perempuan 72 responden (53,1%) dan responden Laki-laki 45 responden (46,9%).

**Tabel 4**  
**Distribusi frekwensi Responden berdasarkan frekwensi kunjungan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi Tahun 2015, N= 96**

Frekwensi Kunjungan	Jumlah	Prosentasi
< 5	72	75
>5	24	25
Total	96	100

Dilihat dari frekwensi kumjungan klien yang melakukan tindakan ke Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi yang kurang dari 5 kali adalah 72 klien (75%) dan yang lebih dari 5 kali adalah 24 (25%).

**Tabel 5**  
**Distribusi frekwensi Responden berdasarkan alasan berobat klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Alasan Berobat	Jumlah	Prosentasi
Keinginan	89	92,7
Sendiri	7	7,3
Anjuran Teman		
Total	96	100

Berdasarkan alasan klien melakukan tindakan operasi ke kamar operasi dengan keinginan sendiri didapatkan data 89 (92,7%) sedangkan anjuran teman 7 (7,3%).

**Tabel 6**  
**Distribusi responden berdasarkan kualitas dan karakteristik pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Responsiveness	Jumlah	Prosentasi
Baik	55	57,3
Buruk	41	42,7
Total	96	100

Relibility	Jumlah	Protensi
Baik	74	77,1
Buruk	22	22,9
Total	96	100

Empaty	Jumlah	Prosentasi
Baik	30	31,3
Buruk	66	68,8
Total	96	100

Assurance	Jumlah	Prosentasi
Baik	50	52,1
Buruk	46	47,9
Total	96	100

Tangible	Jumlah	Prosentasi
Baik	52	54,2
Buruk	44	45,8
Total	96	100

Dari hasil tabel di atas terlihat bahwa menurut responden yang berjumlah 96 orang kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi menyatakan sudah baik dilihat dari segi Responseveness (ketanggapan) 55 responden (57,3%), kurang baik 41 responden (42,7%). Realibility (kehandalan) baik 74 responden (77,1%), kurang baik 22 responden (22,9%). Dari segi empaty (perhatian) baik 30 responden (31,3%), kurang baik 66 responden (68,8%). Dari segi assurance (kepercayaan) baik 50 responden (52,1%), kurang baik 46 responden (47,9%). Dari segi tangible baik 52 (54,2%), kurang baik 44 responden (45,8%).

**Tabel 7**  
**Distribusi responden berdasarkan tingkat kepuasan klien pada kualitas dan karakteristik pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N= 96**

Tingkat Kepuasan	Jumlah	Prosentasi
Puas	52	54,2
kurang Puas	44	45,8
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Dari hasil tabel 5.1.1.7 di atas terlihat bahwa menurut responden berjumlah 52 orang (54,2%) menyatakan puas. Sedangkan kurang puas responden berjumlah 44 orang (45,8%).

**Tabel 8**  
**Distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Kualitas Pelayanan	Jumlah	Prosentasi
Baik	51	53,1
Kurang baik	45	46,9
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 5.1.1.8 diatas bahwa menurut responden 51 orang (53,1%) kualitas pelayanan baik. Sedangkan menurut responden 45 orang (46,9%) kualitas pelayanan kurang baik.

**B. Hasil Analisa Bivariat**

**Tabel 1**  
**Analisis Hubungan antara umur dengan Tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Umur	Tingkat kepuasan				Total		P-Value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
< 40 tahun	26	43,3	34	56,7	60	100	0,672
≥ 40 tahun	18	50	18	50	36	100	
<b>Jumlah</b>	<b>44</b>		<b>52</b>		<b>96</b>	<b>100</b>	

**Tabel 2**  
**Den kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Pendidikan	Tingkat Kepuasan				Total		P-Value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Rendah</b>	40	46	47	54	87	100	0,844
<b>Tinggi</b>	5	55,6	4	44,4	9	100	
<b>Total</b>	<b>45</b>		<b>51</b>		<b>96</b>	<b>100</b>	

Bedasarkan tabel silang (Cross tabulation) diatas dari 96 responden terdapat 87 responden (100%) dengan pendidikan rendah dimana 40 responden (46%) merasa tidak puas dan 47 responden (54%) merasa puas. Sedangkan dari 9 responden (100%) yang berpendidikan tinggi dimana 5 responden (55,6%) merasa tidak puas dan 4 responden (44,4%) merasa puas terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

**Tabel 3**  
**Analisis hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan				Total		P-Value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Perempuan	29	56,9	22	43,1	51	100	0.035
Laki-laki	15	33,3	30	66,7	45	100	
<b>Total</b>	<b>44</b>		<b>52</b>		<b>96</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel silang (cross tabulation) diatas dari 96 responden terdapat 51 responden (100 %) dengan jenis kelamin perempuan dan 45 (100 %) dengan jenis kelamin laki- laki. Dari 51 responden dengan jenis kelamin perempuan terdapat 29 responden (56,9%) merasa tidak puas dan 22 responden (43,1%) merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Sedangkan dari 45 ( %) responden dengan jenis kelamin laki-laki terdapat 15 responden (33,3%) menyatakan kurang puas dan 30 responden (66,7%) merasa puas dengan pelayanan keperawatan.

**Tabel 4**  
**Analisis hubungan antara alasan berobat dengan tingkat kepuasan keluarga klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

	Tingkat kepuasan				Total		P-Value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	N	%	N	%			
Keinginan sendiri	44	49,4	45	50,6	89	100	0,033
Anjuran teman	0	0	7	100	7	100	
<b>Jumlah</b>	<b>44</b>		<b>52</b>		<b>96</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel silang (cross tabulation) di atas dari 96 responden terdapat 89 responden (100%) dengan alasan berobat berdasarkan keinginan sendiri 44 responden (49,4%) merasa tidak puas dan 45 responden (50,6%) merasa puas , sedangkan 7 responden (7,3 %) berobat dengan anjuran teman 0 responden (0%) merasa tidak puas dan 7 responden (100%) merasa puas.

**Tabel 5**  
**Analisis hubungan antara frekwensi kunjungan dengan tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Berapa kali berobat	Tingkat kepuasan				Total		P- Value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	N	%	N	%			
< 5X	31	43,1	41	56,9	72	100	0,478
≥ 5X	13	54,2	11	45,8	24	100	
<b>Jumlah</b>	<b>44</b>		<b>52</b>		<b>96</b>	<b>100</b>	

**Tabel 6**  
**Analisis hubungan antara responsiveness dengan tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Responsiveness	Tingkat kepuasan				Total		P-Value
	Tidak puas		Puas		N	%	
	n	%	N	%			
Kurang baik	26	63,4	15	36,6	41	100	0,005
Baik	18	32,7	37	67,3	55	100	
<b>Jumlah</b>	<b>44</b>		<b>52</b>		<b>96</b>	<b>100</b>	

**Tabel 7**  
**Analisis hubungan antara realibility dengan tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi Tahun 2015, N=96**

Realibility	Tingkat kepuasan				Total		P-Value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Kurang baik	11	50	11	50	22	100	0,839
Baik	33	44,6	41	55,4	74	100	
Jumlah	44		52		96	100	

Berdasarkan tabel silang (cross tabulation) diatas dari 96 responden terdapat 22 responden (100 %) kurang baik dan 74 responden ( 100%) baik, dimana 33 responden (44, 6%) merasa tidak puas dan 41 responden (55,4%) merasa puas dengan adanya pelayanan keperawatan.

**Tabel 8**  
**Analisis hubungan antara empathy dengan tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Empathy	Tingkat Kepuasan				Total		P- Value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang baik	28	42,4	38	57,6	66	100	0,439
Baik	16	53,3	14	46,7	30	100	
Jumlah	44		52		96	100	

Berdasarkan tabel silang (cross tabulation) diatas dari 96 responden terdapat 66 responden ( 100%) terhadap empathy perawat kurang baik dan 30 responden ( 100%) dengan empathy yang baik, dimana 16 responden (53,3%) merasa tidak puas dan 14 responden (46,7%) merasa puas.

**Tabel 9**  
**Analisis hubungan antara Assurance dengan tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Assurance	Tingkat kepuasan				Total		P- Value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang baik	29	63	17	37	46	100	0,002
Baik	15	30	35	70	50	100	
Jumlah	44		52		96	100	

**Tabel 10**  
**Analisis hubungan antara tangible dengan tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi , N=96**

Tangible	Tingkat kepuasan				Total		P- Value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Kurang baik	44	100	0	0	44	100	0,000
Baik	0	0	52	100	52	100	
Jumlah	44		52		96	100	

Berdasarkan tabel silang ( cross tabulation ) diatas dari 96 responden terdapat 44 responden ( 100%) dengan tangible yang kurang baik dan 52 responden (100 %) dengan tangible yang baik. dari 44 responden yang kurang

baik terdapat 44 responden (45,8%) merasa tidak puas dan 0 (0%) merasa puas. Dari 52 responden yang baik 0 (0%) merasa tidak puas dan 52 responden (54,2 %) merasa puas.

**Tabel 11**

**Analisis hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Tingkat Kepuasan Klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, N=96**

Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan				Total		P-Value
	Tidak puas		Puas		n	%	
	N	%	n	%			
Kurang baik	33	73,3	12	26,7	45	100	0,000
Baik	11	21,6	40	78,4	51	100	
<b>Total</b>	<b>44</b>		<b>52</b>		<b>96</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel silang (Cross tabulation) diatas dari 96 responden. 45 responden (100%) kurang baik terdapat 33 responden (73,3%) merasa tidak puas dan 12 responden (26,7%) merasa puas dan 51 responden baik (100%) terdapat 11 responden (21,6%) merasa tidak puas dan 40 responden (78,4%) merasa puas terhadap kualitas pelayanan keperawatan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, Jakarta dapat diketahui bahwa responden dengan umur kurang dari 40 tahun yaitu 60 responden (62,5%), sedangkan yang berumur lebih dari 40 tahun 36 responden (37,5%). Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, Jakarta adalah berumur kurang dari 40 tahun.

Menurut Davis dan Newstorm dalam Siagian (1995) dengan semakin meningkatnya umur seseorang, semakin meningkat pula kedewasaan orang tersebut secara teknis dan psikologis dan semakin mampu melaksanakan tugas, sehingga klien sudah mampu menilai dengan baik kualitas pelayanan keperawatan yang diterima dari Kamar Bedah Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

Pengertian yang umum makna pendidikan sebagai usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi-potensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat dan kebudayaan. (Fuad Ihsan, 2003).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, Jakarta dapat diketahui bahwa terdapat berpendidikan rendah yaitu 87 responden (90,6%), yang berpendidikan tinggi 9 responden (9,4%). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar klien di Rumah Sakit Umum

Jati Sampurna Bekasi, Jakarta adalah berpendidikan rendah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, Jakarta dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki- laki sebanyak 45 orang ( 46,9%), sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang (53,1%). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, Jakarta adalah berjenis kelamin perempuan. Hasil penelitian yang dikutip dari Robbins (2001) tidak ada perbedaan yang bermakna untuk pria ataupun wanita dalam produktivitas kerja, kecuali dalam hal disiplin.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, Jakarta dapat diketahui bahwa sebanyak 72 responden (75%) telah berobat < 5x, dan 24 responden (25%) telah berobat ≥ 5x. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah klien yang telah berobat < 5x di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, Jakarta dapat diketahui bahwa ada sebanyak 89 responden (92,7%) yang memiliki alasan berobat dengan keinginan sendiri dan ada sebanyak 7 responden (7,3%) yang memiliki alasan berobat dengan anjuran teman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi sebagian besar memiliki alasan berobat dengan keinginan sendiri.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respons pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja actual yang dirasakan setelah pemakaian, dan kepuasan pelanggan diartikan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dan perbandingan antara

prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. (Fredy Rangkuti, 2003).

Menurut Djoko Wiyono (2000) kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk merespon kebutuhan pelanggan, ini biasanya sama dengan kepuasan produk yang dihasilkan bias berupa barang atau jasa suatu pelayanan.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson,2004).

#### **Hubungan ketanggapan (responsiveness) dengan tingkat kepuasan**

Berdasarkan tabel silang (cross tabulation) diatas dari 96 responden terdapat 41 responden (100 %) dengan responsiveness yang kurang baik dan 55 responden (100%) yang baik. Hasil uji statistik (Chi Square) diperoleh P Value sebesar 0,005 yang berarti P Value lebih besar dari  $\alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel responsiveness responden dengan tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.

Menurut penelitian tentang analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul (2001), faktor responsiveness "Sangat Penting" (45,825%) dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Hal ini dikarenakan pasien akan berhadapan langsung dan lebih lama dengan dokter dan perawat dibandingkan dengan pemberi pelayanan lainnya, sehingga kontak dengan dokter dan perawat yang nyaman akan mempengaruhi kepuasan mereka, apabila dokter dan perawat memberikan pelayanan dengan baik dan ramah maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan.

#### **Hubungan kehandalan (Reliability) dengan tingkat kepuasan**

Berdasarkan penelitian tabel silang (cross tabulation) diatas dari 96 responden terdapat 22 responden ( 22,9%) kurang baik dan 74 responden ( 77,1%) baik.

Hasil uji statistik ( Chi Square) diperoleh P Value sebesar 0,839 yang berarti P Value lebih besar dari  $\alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara variabel reliability responden dengan tingkat kepuasan pada kamar bedah di Rumah Sakit Jati Sampurna Bekasi.

Menurut hasil penelitian tentang analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul ( 2001), Faktor reliabilitas menjadi faktor yang dianggap paling penting oleh responden, tentu saja karena faktor reliability atau keandalan, mencakup kemampuan provider kesehatan untuk memberikan pelayanan yang

dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Apabila pasien mendapatkan pelayanan dengan segera dan akurat sesuai dengan yang mereka inginkan, maka secara otomatis pasien akan merasakan kepuasan atas pelayanan yang telah mereka dapatkan.

#### **Hubungan empati (Empaty) dengan tingkat kepuasan**

Dari hasilpenelitian yang dilakukan oleh mahasiswa s1 keperawatan di RS PKU Muhammadiyah bantul. Empathy disini yaitu kemampuan karyawan rumah sakit untuk memberikan perhatian penuh kepada pasien dengan kemudahan dalam melakukan kontak komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pasien dengan sopan dan peduli. Apabila pasien merasa nyaman, meskipun tidak berhubungan langsung dengan efektivitas layanan kesehatan, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ketempat tersebut

Berdasarkan tabel silang (cross tabulation) diatas dari 96 responden terdapat 66 responden (68,8 %) terhadap empathy perawat kurang baik dan 30 responden ( 31,3%) dengan empathy yang baik, dimana 16 responden (53,3%) merasa tidak puas dan 14 responden (46,7%) merasa puas.

Hasil uji statistik ( chi square) diperoleh P Value sebesar 0,439 yang berarti P Value lebih besar dari  $\alpha$  ( 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara variabel empathy responden dengan tingkat kepuasan pada Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.

#### **Hubungan jaminan (Assurance) dengan tingkat kepuasa**

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa s1 keperawatan di RS PKU Muhammadiyah bantul dapat kita lihat bahwa ketelitian dokter dalam memeriksa pasien adalah indikator yang mereka anggap paling "Sangat Penting" dalam menentukan tingkat kepuasan mereka. Karena ketelitian dokter dalam memeriksa apakah berpengaruh terhadap diagnosis yang ditegakkan, apabila dokter dapat mendiagnosis penyakit yang diderita pasien dengan tepat, dan memberikan terapi yang tepat pula, maka kondisi pasien akan berangsur membaik, dan pasienpun akan merasa puas denganpelayanan yang mereka dapat. Sebaliknya, apabila dokter kurang teliti dalam melayani pasien, maka penanganan yang diberikan juga akan tidak maksimal, dan hal ini akan merugikan pasien, sehingga pasien akan merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan tabel silang (cross tabulation) dari 96 responden terdapat 46 responden ( 47,9%) dengan assurance yang kurang baik dan 50 responden (52,1 %) dengan assurance yang baik. dari 46 responden ( 47,9%) dengan assurance yang kurang baik terdapat 29 responden (63%) merasa tidak puas dan 17 responden (37%) merasa puas dengan adanya pelayanan keperawatan. Dari 50 responden (52,1 %) dengan assurance yang baik terdapat 15 responden (30%) merasa tidak puas dan 35 responden (70%) merasa puas.

Hasil uji statistik (Chi Square) diperoleh P Value 0,002 yang berarti P Value lebih besar dari  $\alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel assurance responden dengan tingkat kepuasan pada Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.

#### **Hubungan penampilan ( Tangible) dengan tingkat kepuasan**

Dari faktor tangible hasil penelitian tingkat kepuasan klien di ruang inap yang dilakukan oleh mahasiswa s1 keperawatan surakarta di dapatkan hasil responden rawat inap terdapat 11 indikator, dari hasil pengolahan data didapatkan hasil bahwa frekuensi terbanyak (63,33%) responden menganggap bahwa kondisi ruang rawat inap yang nyaman, bersih dan rapi dan juga kelengkapan peralatan medis yang tidak mengharuskan mereka dirujuk ke rumah sakit lain "sangat penting" dalam menentukan kepuasan mereka. Kemudian setelah itu indikator yang dianggap sangat penting oleh responden adalah penerangan lampu pada ruang perawatan dan halaman ruang rawat inap di waktu malam dan juga kelengkapan perabot di ruang rawat inap "sangat penting", yaitu masing-masing sebesar 56,7 persen. Secara keseluruhan, sebagian besar responden (50%) menganggap faktor tangible "Penting" dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

Hal ini sangatlah wajar, karena apabila terdapat pasien pertama kali masuk ke sebuah rumah sakit, maka yang pertama kali mereka perhatikan adalah kondisi ruang sekitar mereka, bagaimana kondisi ruangan tersebut, apakah bersih, nyaman, dan juga rapi. Sehingga pihak rumah sakit hendaknya memperhatikan kondisi kebersihan, kenyamanan, dan juga kerapian ruangan tersebut, hal ini tidak hanya berlaku untuk ruang rawat inap saja, tetapi juga kondisi sekitar ruang rawat inap hendaknya selalu dijaga kebersihan dan kerapiannya sehingga pasien dapat merasa nyaman berada di lingkungan tersebut.

Berdasarkan hasil tabel silang ( cross tabulation ) diatas dari 96 responden terdapat 44 responden

(45,8 %) dengan tangible yang kurang baik dan 52 responden ( 54,2%) dengan tangible yang baik. dari 44 responden yang kurang baik terdapat 44 responden (45,8%) merasa tidak puas dan 0 (0%) merasa puas. Dari 52 responden yang baik 0 (0%) merasa tidak puas dan 52 responden ( 54,2%) merasa puas.

#### **Hubungan tingkat pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan**

Berdasarkan tabel silang (Cross tabulation) diatas dari 96 responden terdapat 45 responden (46,9%) kurang baik terdapat 33 responden (73,3%) merasa tidak puas dan 12 responden (26,7%) merasa puas dan 51 responden baik (53,1%) terdapat 11 responden (21,6%) merasa tidak puas dan 40 responden (78,4) merasa puas terhadap kualitas pelayanan keperawatan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.

Dari tabel crosstab diperoleh hasil bahwa dengan kualitas pelayanan keperawatan yang baik lebih banyak memberikan rasa puas dibanding dengan kualitas pelayanan keperawatan kurang baik. Hasil uji statistik (Chi Square) diperoleh P value sebesar 0,000 yang berarti P value lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat Kepuasan Klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, Jakarta dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden adalah < 40 tahun.
2. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan
3. Sebagian besar responden berpendidikan rendah, diikuti oleh berpendidikan tinggi.
4. Sebagian besar responden adalah klien yang telah datang < 5x
5. Sebagian besar alasan responden datang ke Kamar Bedah untuk melakukan tindakan operasi adalah keinginan sendiri.
6. Hubungan Responsiveness dengan tingkat kepuasan klien dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel responsiveness dengan tingkat kepuasan klien di Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi, Jakarta.
7. Hubungan Realibility dengan tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara variabel realibilitas responden dengan tingkat kepuasan pada Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.

8. Hubungan Empathy dengan tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara variabel empathy responden dengan tingkat kepuasan pada Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.
9. Hubungan assurance dengan tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel assurance dengan tingkat kepuasan pada Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.
10. Hubungan Tangible dengan tingkat kepuasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel tangible dengan tingkat kepuasan pada Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.
11. Hubungan antara tingkat kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan klien dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara variabel tingkat pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada Rumah Sakit Umum Jati Sampurna Bekasi.

## B. Saran

1. sebaiknya kualitas pelayanan keperawatan selalu menjadi perhatian utama dalam pelayanan kesehatan klien dan keluarganya sehingga akan memberikan kepuasan bagi klien dan keluarga klien di Rumah Sakit
2. pelayanan keperawatan tidak harus diberikan secara organisatoris saja tetapi juga oleh karyawan / pekerjanya.
3. Sebaiknya dalam memberikan pelayanan keperawatan terhadap klien tidak memilih-milih orang sehingga tidak menimbulkan kecenderungan yang buruk
4. Sebaiknya pelayanan keperawatan di Kamar Bedah harus cepat dan tepat serta memperhatikan lima dimensi kepuasan pelanggan ( klien dan keluarga klien) yang meliputi ketanggapan ( responsiveness), kehandalan ( reliability), jaminan ( assurance), empati ( empathy) dan penampilan ( tangibel).
5. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan keperawatan dari serbaguna dan tingkat kepuasan pelanggan (klien) dari Fredy Rangkuti. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang terkait dalam kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan klien dan sampel penelitian dapat dilakukan pada kliennya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W. D (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (edisi revisi). Jakarta: P.T Rineka Cipta
- Berry L., Parasuraman A. & Zeithaml V. (1988). *The Service-Quality Puzzle, Business Horizons*.
- Davis (1994). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo
- Loundon & Bitta (1998). *Consumer Behaviour*. Third Edition. New York: McGraw-Hill Book Company
- Mangkunegara, AP. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Bandung: Rosda
- Bandung. Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Penerbit Rineka Cipta
- Potter & Perry. (2009). *Fundamentals of Nursing*. 7th Ed. St. Louis, Missouri : Mosby Elsevier
- Siagian, S. (2000). *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Adminsitrasi*. Jakatra : PT. Gunung Agung
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudewi, R (2006). *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. KOnferensi Nasional Praktik Pelayanan Kesehatan di Indonesia. Musyawarah Nasional PAMJAKI III. Jakarta: 29-31 Agustus 2006
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2000). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset