

Review Article

Hubungan Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien : Literature Review

The Relationship of Nursing Services to the Level of Patient Satisfaction: Literature Review

Yopi Duwith^{1*}, Maylar Gurning²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Papua, Sorong, Papua Barat, Indonesia

*Corresponding author:

Yopi Duwith

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Papua,
Sorong, Papua Barat, Indonesia
Email: yopi_duwith@gmail.com

© The Author(s) 2024

E ISSN : [3089-1590](https://doi.org/10.3089/1590)

Abstract

Patient satisfaction is an indicator of the quality of the services we provide and patient satisfaction is an asset to get more patients or loyal patients. Patient satisfaction occurs when you can fulfill the patient's needs, desires, expectations. The quality of nursing services itself is seen from patient satisfaction with the services provided, satisfied or dissatisfied. Service quality is a concept of measuring service quality which consists of five dimensions, namely reliability (rehability), responsiveness (responsiveness), confidence or assurance (assurance), attention (emphaty), and physical or tangible appearance (tangibles). The purpose of this study was to determine the relationship of nursing services to the level of patient satisfaction. The database search method uses Google Scholar which is limited from January 2019 to 2024 for 5 years by reviewing 10 journals. The results found in this literature review found that there are still many relationships between service quality and patient satisfaction levels.

Keyword

Service relationship, Service quality, Patient satisfaction

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi atau pasien yang loyal (setia)kepuasan pasien terjadi apabila yang menjadi kebutuhannya, keinginan, harapan pasien dapat anda penuhi. Mutu pelayanan keperawatan sendiri dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan puas atau tidak puas. Mutu pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (rehability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan atau jaminan (assurance), perhatian (emphaty), serta tampilan fisik atau berwujud (tangibles). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien. Metode pencarian database menggunakan Google Scholar yang dibatasi dari tahun 2019 sampai 2024 selama 5 tahun dengan mereview 10 jurnal. Hasil yang ditemukan dalam literatur review ini diapatkan masih banyak sekali hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kata Kunci

Hubungan Pelayanan, Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

Background

Rumah sakit merupakan tempat pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan mempunyai tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (aprini,2018).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan

dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak lagi atau pasien yang loyal (setia)kepuasan pasien terjadi apabila yang menjadi kebutuhannya, keinginan, harapan pasien dapat anda penuhi, maka pasien akan merasa puas, kepuasan pasien merupakan perasaan puas atau senang bahwa jasa yang diterima telah sesuai dan melebihi harapan pasien. (Nursalam2018)

Standar kepuasan pasien dilayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen



This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

kesehatan. Menurut peraturan kementerian kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016, tentang standar layanan minimal untuk kepuasan pasien adalah diatas 95%. Bila ditemukan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap layanan keperawatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. (pandian,2016)

Mutu pelayanan keperawatan sendiri dilihat dari kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan puas atau tidak puas (Gide,2020). Mutu pelayanan merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (rehability), ketanggapan (responsivenss), keyakinan atau jaminan (assurance), perhatian (emphaty), serta tampilan fisik atau berwujud (tangibles) (Rembu et al.,2020).

Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya pelayanan keperawatan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang merupakan aspek krusial dalam sistem pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas medis yang diberikan, tetapi juga oleh kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, khususnya perawat. Pelayanan keperawatan yang baik dapat mencakup komunikasi yang efektif, empati, perhatian terhadap kebutuhan pasien, serta responsivitas terhadap masalah kesehatan yang dihadapi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien melalui tinjauan pustaka, dengan harapan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.

Methods

Penelitian ini merupakan rancangan literaturerevie. Pada penelitian ini. Data pada penelitian ini adalah data sekunder yaitu data yang didapatkan dari hasil penelitian terdahulu. Pada penelitian ini, dilakukan penelusuran artikel/jurnal menggunakan Google Scholar dengan kata kunci tingkat kepuasan pasien, tingkat pelayana dan kuliatas pelayanan. Selanjutnya akan dilakukan penyenyertiran

untuk mendapatkan artikl/jurnla yang sesuai dengan topik studi literature dengan memperhatikan kriteria inklus yang ditetapkan oleh peneliti, yakni artikel atau jurnal dengan rentang waktu 5 tahun terakhir (2019-2024), menggunakan jenis artikel atau jurnal penelitian full text. Populasi pada penelitian ini adalah jurnal penelitian sejak tahun 2019-2024 melalui Google Scholar . berupa artikel full text. Ada pun sempel yang digunakan pada penelitian ini adalah jurnal sebanyak 10 artikel

Results

Dari 10 jurnal penelitian yang ditemukan terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian mengenai hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien di berbagai rumah sakit. Penelitian pertama, yang dilakukan oleh Nur Azizatul Magfiroh dkk., mengungkapkan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan di beberapa dimensi seperti berwujud (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) dengan tingkat kepuasan pasien, dengan p-value yang menunjukkan hasil signifikan pada setiap dimensi.

Penelitian kedua oleh Hetti Marlina Pakpahan dkk. juga menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap di RSIA Stella Maris Medan, dengan p-value 0,008, yang mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian selanjutnya oleh Sitti Fajrah dkk. menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Anutaloko, dengan hasil yang signifikan (p-value 0,047).

Penelitian oleh Rizalia Wardiah juga mengungkapkan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Rasidin Padang, dengan analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa variabel yang

menunjukkan hubungan signifikan dengan p-value kurang dari 0,05. Penelitian lain oleh Rika Syafitri menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pariaman, dengan p-value 0,00, yang memperkuat hasil sebelumnya bahwa kualitas pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

Discussion

Berdasarkan hasil penelitian, pendahulu didapatkan bahwa masih terdapat hubungan antara pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien masih sangat minim atau berkurang, maka dari itu diharapkan bagi semua penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini membuktikan dari data peneliti sebelumnya yang mengatakan bahwa pelayanan keperawatan masih sangat kurang atau sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien masih sangat minim atau kurang maka, dari itu diharapkan bagi semua penyedia layanan kesehatan yaitu rumah sakit dapat meningkatkan pelayanan keperawatan pelayanan berupa memberikan pelayanan dengan segera, tepat dan memuaskan, daya tanggap, jaminan pelayanan, dan fasilitas kesehatan. Aspek Kualitas Pelayanan: Penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut tidak baik.

Penilaian yang rendah juga terlihat pada aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Misalnya, 70,8% responden merasakan kualitas pelayanan tidak baik, dan spesifik dalam aspek jaminan, 58,3% responden juga menyatakan ketidakpuasan mereka. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan: Ketidakpuasan yang muncul di antara pasien dipengaruhi oleh kecepatan dan ketanggapan dokter dan perawat dalam menangani keluhan.

Pengalaman kurang cepat dalam penanganan keluhan dan bantuan yang lambat dapat menjadi sebab utama rasa tidak puas pasien.

Rekomendasi untuk Peningkatan Kualitas: Jurnal ini menyarankan perlunya survei terhadap pasien yang tidak puas serta sistem penanganan keluhan yang efisien. Salah satu cara yang direkomendasikan adalah menggunakan kotak saran untuk mengumpulkan umpan balik dari pasien.

Selain itu, komunikasi yang baik antara staf kesehatan dan pasien diusulkan sebagai kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Perbandingan dengan Penelitian Lain: Dalam diskusinya, penelitian ini juga merujuk pada studi sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien sering kali bergantung pada kualitas pelayanan, di mana 55,1% dari pasien dalam penelitian berbeda menyatakan puas, namun persentase ketidakpuasan tetap signifikan.

Conclusion and Recommendation

Bagi setiap penyedia pelayanan puskesmas mau pun rumah sakit di harapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit mau pun puskesmas karena pelayanan sangat mempengaruhi kualitas suatu rumah sakit mau pun puskesmas.

Saran bagi setiap penyedia pelayanan kesehatan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan meningkatkan pelayanan keperawatan pelayanan berupa memberikan pelayanan dengan segera, tepat dan memuaskan, daya tanggap, jaminan pelayanan, dan fasilitas kesehatan..

References

- Anfal, Al. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018." *Excellent Midwifery Journal* 3(2):1-19. doi: 10.55541/emj.v3i2.130.
- Fajrah, Sitti. 2021. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko." *Universitas Islam Negri Alaudin* 2:53-61.
- Lestari Puspaningrum Kadir, Sabirin B. Syukur, and Fadli Syamsuddin. 2023. "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah

- Tombulilato." Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan 2(1):159-71. doi: 10.55606/jurrikes.v2i1.972.
- Magfiroh, Nur Azizatul, Rahayu Winarti, and Endang Supriyanti. 2023. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung." *Journal Of Nursing & Health* 8(2):151-62.
- Maryana, Maryana, and Maya Christiany. 2022. "Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap." *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute* 5(2):105-12. doi: 10.33862/citradelima.v5i2.262.
- Nurjanah, Siti, Dwi Retnaningsih, and Rahayu Winarti. 2020. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IBS RSUD Kota Salatiga." *Universitas Widya Husada Semarang* 5(2):1-6.
- Pasien, Kepuasan. 2021. "Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien ." 4(1):95-102.
- Wardiah, Rizalia. 2021. "HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. RASIDIN PADANG." *Human Care Journal* 6(1):225. doi: 10.32883/hcj.v6i1.1135.
- (Magfiroh, Winarti, and Supriyanti 2023)Anfal, Al. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018." *Excellent Midwifery Journal* 3(2):1-19. doi: 10.55541/emj.v3i2.130.
- Fajrah, Sitti. 2021. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko." *Universitas Islam Negri Alaudin* 2:53-61.
- Kualitas, Hubungan, Pelayanan Asuhan, Keperawatan Dengan, Tingkat Kepuasan, Pasien Di, Ruang Interna, Rsud Kota, and Kotamobagu Darmin. 2021. "MIRACLE JOURNAL <https://Ojs.Unhaj.Ac.Id/Index.Php/Mj>." 1(2):29-35.
- Lestari Puspaningrum Kadir, Sabirin B. Syukur, and Fadli Syamsuddin. 2023. "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato." *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan* 2(1):159-71. doi: 10.55606/jurrikes.v2i1.972.
- Magfiroh, Nur Azizatul, Rahayu Winarti, and Endang Supriyanti. 2023. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung." *Journal Of Nursing & Health* 8(2):151-62.
- Maryana, Maryana, and Maya Christiany. 2022. "Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap." *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute* 5(2):105-12. doi: 10.33862/citradelima.v5i2.262.
- Nurjanah, Siti, Dwi Retnaningsih, and Rahayu Winarti. 2020. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IBS RSUD Kota Salatiga." *Universitas Widya Husada Semarang* 5(2):1-6.
- Pasien, Kepuasan. 2021. "Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien ." 4(1):95-102.
- Wardiah, Rizalia. 2021. "HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. RASIDIN PADANG." *Human Care Journal* 6(1):225. doi: 10.32883/hcj.v6i1.1135.
- (Kualitas et al. 2021)Anfal, Al. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018." *Excellent Midwifery Journal* 3(2):1-19. doi: 10.55541/emj.v3i2.130.
- Fajrah, Sitti. 2021. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko." *Universitas Islam Negri Alaudin* 2:53-61.
- Kualitas, Hubungan, Pelayanan Asuhan, Keperawatan Dengan, Tingkat Kepuasan, Pasien Di, Ruang Interna, Rsud Kota, and Kotamobagu Darmin. 2021. "MIRACLE JOURNAL <https://Ojs.Unhaj.Ac.Id/Index.Php/Mj>." 1(2):29-35.

Lestari Puspaningrum Kadir, Sabirin B. Syukur, and Fadli Syamsuddin. 2023. "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Tombulilato." *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan* 2(1):159-71. doi: 10.55606/jurrikes.v2i1.972.

Magfiroh, Nur Azizatul, Rahayu Winarti, and Endang Supriyanti. 2023. "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Baitul Izzah I RSI Sultan Agung." *Journal Of Nursing & Health* 8(2):151-62.

Maryana, Maryana, and Maya Christiany. 2022. "Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap." *Citra Delima Scientific Journal of Citra Internasional Institute* 5(2):105-12. doi: 10.33862/citradelima.v5i2.262.

Nurjanah, Siti, Dwi Retnaningsih, and Rahayu Winarti. 2020. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IBS RSUD Kota Salatiga." *Universitas Widya Husada Semarang* 5(2):1-6.

Pasien, Kepuasan. 2021. "Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien ." 4(1):95-102.

Wardiah, Rizalia. 2021. "HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD Dr. RASIDIN PADANG." *Human Care Journal* 6(1):225. doi: 10.32883/hcj.v6i1.1135.

(Anfal 2020)(Wardiah 2021)(Pasien 2021)(Lestari Puspaningrum Kadir, Sabirin B. Syukur, and Fadli Syamsuddin 2023)(Nurjanah, Retnaningsih, and Winarti 2020)(Maryana and Christiany 2022)