

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN

Sri Hartati Rahayu, Leni Wijaya

Program Studi S1 Keperawatan STIKES Mitra Adiguna Palembang.
Komplek Kenten Permai Blok J No 9-12 Bukit Sangkal Palembang 30114
Email : sriharttirahayu14@gmail.com, leniwijaya1408@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah perasaan puas atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan terhadap kinerja yang diharapkan. Kualitas pelayanan tidak luput dari kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Pusri Tahun 2024. Metode penelitian menggunakan metode analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien yang datang pada bulan Januari 2024. Pengambilan sampel dengan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Hasil penelitian didapatkan distribusi frekuensi sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 62 responden (64,6%), sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik sebanyak 72 responden (75%). Hasil uji statistik chi square didapatkan ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Pusri Palembang tahun 2024 dengan nilai $p.value = 0,003$ dan $OR = 4,649$. Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi RS Pusri Palembang untuk perbaikan mutu pelayanan keperawatan guna memenuhi harapan dan kepuasan pasien khususnya yang sedang menjalani perawatan di IGD, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa yang akan datang khususnya dalam hal daya tanggap perawat terhadap pasien dan keterampilan perawat dalam menangani pasien agar lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Keperawatan

Abstract

Customer or patient satisfaction is a person's feeling of satisfaction or disappointment after comparing service performance to expected performance. Service quality cannot be separated from customer satisfaction. The aim of this research is to determine the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the emergency room at Pusri Hospital in 2024. The research method uses quantitative analytical methods with a cross sectional approach. The population in this study were all patients who came in January 2024. Sampling was taken using a purposive sampling method with a total sample of 96 respondents. The research results showed that the frequency distribution of the majority of respondents stated that they were satisfied, 62 respondents (64.6%), the majority of respondents received good quality nursing services, 72 respondents (75%). The results of the chi square statistical test showed that there was a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the emergency room at Pusri Hospital, Palembang in 2024 with $p.value = 0.003$ and $OR = 4.649$. It is hoped that it can contribute ideas to Pusri Palembang Hospital to improve the quality of nursing services in order to meet the expectations and satisfaction of patients, especially those undergoing treatment in the emergency room, so that they can determine the next steps to be taken in measuring policy in the future, especially in terms of nurse responsiveness. towards patients and nurses' skills in handling patients to be further improved so as to increase patient satisfaction.

Keywords : Patient Satisfaction, Quality of Nursing Services

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan yang berkualitas adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Suatu indikator klinik mutu pelayanan keperawatan diperlukan untuk mengukur kualitas pelayanannya (Alsaqri dalam Lasa, 2021). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh peran keperawatan sebagai lini terdepan (Philip dalam Lasa, 2021). Kepuasan pasien adalah keinginan pasien untuk mendapatkan perawatan yang baik sehingga mereka merasa puas. Kepuasan pasien ditentukan oleh faktor-faktor berikut, bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, responsif, empati, dan jaminan (Laschinger dalam Lasa, 2021).

Tingkat kepuasan pasien akan meningkat apabila layanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterimanya dapat digambarkan dengan lima elemen atau dimensi diantaranya keandalan atau *reliability*, ketanggapan atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, empati dan berwujud atau *tangible* (Anjaryani dalam Muhlisin, 2019).

World Health Organization (WHO) tahun 2021 menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (WHO dalam Shilvira, 2023).

Di Indonesia berdasarkan data Badan Pusat Jasa Statistik (2020) diketahui bahwa dari 17.280 responden masyarakat diseluruh Indonesia, sebanyak 81%

menyatakan puas dengan pelayanan yang disediakan oleh BPJS. Kepuasan pasien pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta adalah 83% (BPJS dalam Shilvira, 2023).

Salah satu hal yang bisa dijadikan penilaian kepuasan pasien di rumah sakit dengan melihat data BOR (*Bed Occupancy Rate*). Data KEMENKES mencatat rata-rata tingkat keterisian tempat tidur (*bed occupancy rate/BOR*) di Sumatera Selatan sebesar 27,47 persen. Ogan Komering Ilir adalah kabupaten di urutan pertama dengan BOR tertinggi sebesar 48,68 persen. Kemudian urutan kedua kota Palembang yang mencatatkan BOR sebesar 46,98 persen. Di urutan berikutnya Lahat, Kabupaten di provinsi Sumatera Selatan ini mencatatkan BOR sebesar 45,56 persen (Kemenkes dalam Annur, 2023).

Peneliti telah melakukan studi pendahuluan lebih lanjut pada tanggal 13 Februari 2024 di IGD RS Pusri selama 8 jam dengan memberikan pertanyaan dalam bentuk kuesioner, maka didapatkan dari 9 pasien yang datang menunjukkan bahwa 3 pasien dari mereka kurang puas dengan layanan yang diberikan dengan berbagai alasan, di mana pasien terkadang harus menunggu lebih dari 5 menit untuk mendapatkan informasi tentang layanan yang mereka butuhkan dikarenakan banyaknya jumlah pasien yang berkunjung ke IGD, kurangnya respon perawat saat pasien masuk, kurangnya perhatian perawat terhadap pasien. Sedangkan 6 pasien lainnya mengatakan sudah puas dengan layanan yang diberikan seperti, perawat bersikap ramah pada pasien, perawat terampil dalam melakukan tindakan, dan pasien menerima informasi yang memadai tentang tindakan, sehingga pasien tahu apa yang dilakukan ketika pulang. Dalam menanggapi kurangnya kepuasan pasien di

RS Pusri sendiri, unit terkait sejauh ini sudah melakukan upaya berupa bersikap lebih ramah terhadap pasien, memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, serta berusaha memberikan informasi yang pasien butuhkan seoptimal mungkin.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di IGD RS Pusri Tahun 2024”**

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Metode *kuantitatif* adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di IGD RS Pusri Palembang pada tanggal 08 – 20 Maret 2024.

Target/Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah semua pasien yang berkunjung ke IGD RS Pusri Tahun 2024 pada bulan Januari. Sedangkan sampelnya sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Teknik pengambilan sampling menggunakan metode *purposive sampling*.

Prosedur

Penelitian ini dilakukan dengan memberikan pertanyaan dalam bentuk kuesioner kualitas pelayanan keperawatan dan kuesioner kepuasan pasien kepada responden yang ada di IGD RS Pusri untuk mendapatkan data kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Setelah semua data terkumpul kemudian akan dilakukan uji statistik secara komputerisasi dengan menggunakan uji *Chi Square*.

Teknik Analisis Data

1. Analisa Univariat

Analisa univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian yaitu variabel independen (kualitas pelayanan keperawatan) dan variabel dependen (kepuasan pasien) yang dianalisis dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

2. Analisa Bivariat

Analisis bivariat yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang dianalisis dengan uji *Chi Square*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
----	------	--------	----------------

1.	> 40 tahun	45	46,9
2.	31-40 tahun	33	34,4
3.	20-30 tahun	18	18,8
Jumlah		96	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa distribusi frekuensi dari 96 responden sebagian besar berusia usia > 40 tahun sebanyak 45 responden (46,9%), berusia 31-40 tahun sebanyak 33 responden (34,4%) dan berusia 20-30 tahun sebanyak 18 responden (18,8%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Perempuan	59	61,5
2.	Laki-Laki	37	38,5
Jumlah		96	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa distribusi frekuensi dari 96 responden sebagian besar berjenis perempuan sebanyak 59 orang (61,5%) sedangkan kelamin laki-laki sebanyak 37 orang (38,5%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SMA	54	56,3
2.	Perguruan Tinggi	41	43,7
Jumlah		96	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 96 responden sebagian besar responden berpendidikan SMA sebanyak 54 responden (56,3%), berpendidikan

perguruan tinggi sebanyak 41 responden (43,7%).

4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Jumlah	Persentase (%)
1.	Puas	62	64,6
2.	Kurang Puas	34	35,4
Jumlah		96	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 96 responden sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 62 responden (64,6%) dan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 34 responden (35,4%).

5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Keperawatan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Keperawatan

No	Kualitas Pelayanan Keperawatan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Baik	72	75
2.	Kurang Baik	24	25
Jumlah		96	100

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 96 responden sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik sebanyak 72 responden (75%) dan responden yang mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang kurang baik sebanyak 24 responden (25%).

6. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 6. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan Kep	Kepuasan Pasien				N	%	p value	OR
	Puas		Kurang Puas					
	n	%	n	%				
Baik	53	73,6	19	26,4	72	100	0,003	4,649
Kurang Baik	9	37,5	15	62,5	24	100		4,649
Total	62		34		96			

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari 72 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik sebagian besar menyatakan puas sebanyak 53 responden (73,6%) sedangkan dari 24 responden yang mendapatkan pelayanan keperawatan yang kurang baik sebagian besar menyatakan kurang puas sebanyak 15 responden (62,5%).

Dari hasil uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p\text{ value} = 0,003 < \alpha (0,05)$ hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Pusri Palembang tahun 2024. Dan didapatkan nilai $OR = 4,649$ yang artinya responden yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik selama di IGD akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 4,649 kali dibandingkan dengan responden yang mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang kurang baik selama di IGD.

PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa distribusi frekuensi sebagian besar responden menyatakan

puas sebanyak 62 responden (64,6%), sedangkan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 34 responden (35,4%).

Dalam hal ini semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka tuntutan terhadap kualitas pelayanan kesehatan pun makin tinggi, sesuai dengan pernyataan Perceka (2020), yang menyatakan bahwa pendidikan yang lebih rendah tuntutan pelayanan relatif rendah sehingga kepuasan relatif mudah dipenuhi. Dalam penelitian ini juga sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Menurut Perceka (2020), jenis kelamin memiliki pengaruh pada pemahaman terhadap jasa yang diberikan. Perempuan lebih banyak tuntutan dan keinginan serta melihat penampilan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut.

Hal ini sesuai dengan pernyataan (Anjaryani dalam Muhlisin, 2019), menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien akan meningkat apabila layanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterimanya dapat digambarkan dengan lima elemen atau dimensi diantaranya keandalan atau *reliability*, ketanggapan atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, empati dan berwujud atau *tangible*.

Pernyataan serupa diungkapkan (Nursalam dalam Budianto, 2023), yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang berkontribusi pada penurunan jumlah kunjungan pasien untuk berobat adalah pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan dari perawat IGD. Pelayanan kesehatan yang ideal akan membuat pasien dan keluarga mereka lebih puas dengan layanan yang mereka terima. Sebaliknya, pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan akan berdampak pada jumlah kunjungan ke tempat pemberi pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Astuti, 2022)

yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawatdarurat Rumah Sakit X Jakarta Barat Tahun 2020. Hasil penelitian menunjukkan dari 178 responden sebanyak 71 responden (39,9%) responden menunjukkan puas dengan pelayanan keperawatan, sebanyak 61 responden (34,3%) menunjukkan sangat puas dan sebanyak 46 responden (25,8%) menunjukkan tidak puas.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas peneliti berasumsi bahwa sebagian besar responden menyatakan puas (64,6%) terhadap pelayanan yang diberikan. Ini berarti bahwa kepuasan pasien erat kaitanya dengan baik buruknya suatu pelayanan yang diterima oleh pasien. Pengukuran kepuasan ini mutlak diperlukan sehingga dapat diketahui sejauh mana tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Sedangkan pasien yang kurang puas (35,4%) menganggap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan belum maksimal seperti lambatnya respon perawat, selain itu perawat juga terkadang memberikan informasi yang kurang bisa dipahami oleh pasien dan keluarga pasien, serta sikap perawat yang kurang ramah terhadap pasien dan keluarga pasien.

2. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa distribusi frekuensi sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik sebanyak 72 responden (75%) dan responden yang mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang kurang baik sebanyak 24 responden (25%).

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkap Nursalam (2020), yang menyatakan bahwa dalam konsep kualitas layanan, semua bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang

memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), dan menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*), dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Hal serupa dinyatakan (Susatyo dan Herlambang, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas adalah bahwa kualitas layanan dianggap baik atau ideal jika sesuai dengan harapan orang, tetapi jika lebih buruk dari harapan orang, maka kualitas layanan dianggap buruk atau negatif. Hal yang sama diungkapkan (Supartiningsih, 2017), menyatakan bahwa pasien akan merasa kecewa jika layanan yang mereka terima tidak sesuai harapan, seperti pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, jika layanan yang mereka terima sesuai atau melebihi harapan, maka akan timbul rasa puas.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Sari (2020) yang berjudul Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diinstalasi Gawat Darurat (IGD) RS Pertamina Bintang Amin Lampung. Hasil penelitian didapatkan responden memperoleh mutu pelayanan kesehatan dalam dimensi *tangible* sebagian besar dalam kategori baik, yaitu sebanyak 75 orang (50,7%), pada dimensi *responsiveness* sebagian besar kategori tidak baik, yaitu sebanyak 81 orang (54,7%), pada dimensi *reliability*

sebagian besar kategori baik, yaitu sebanyak 77 orang (52,0%), dalam dimensi *assurance* sebagian besar kategori tidak baik, yaitu sebanyak 81 orang (54,7%), dalam dimensi *empathy* sebagian besar dengan kategori baik, yaitu sebanyak 74 orang (50,0%).

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas peneliti berasumsi bahwa sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik (75%). Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien. Sebaliknya apabila mutu baik tapi tidak didukung dengan kualitas pelayanan maka kepuasan pasien kurang. Dalam hal ini kecepatan maupun ketepatan dalam memberikan pertolongan kepada klien yang datang ke IGD memerlukan tindakan yang sesuai standar kompetensi maupun kemampuan yang dimiliki perawat, dengan waktu tanggap yang cepat dan tepat dapat menjamin keberhasilan suatu penanganan gawat darurat. Hal ini bisa dicapai dengan peningkatan sumberdaya manusia, saranaprasarana dan manajemen IGD rumah sakit yang ada sesuai dengan standar.

3. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada 96 responden diketahui bahwa dari 72 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik sebagian besar menyatakan puas sebanyak 53 responden (73,6%) sedangkan dari 24 responden yang mendapatkan pelayanan keperawatan yang kurang baik sebagian besar menyatakan kurang puas sebanyak 15 responden (62,5%).

Dari hasil uji *Chi-Square* didapatkan nilai $p\text{ value} = 0,003 < \alpha$

(0,05) hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit Pusri Palembang tahun 2024. Dan didapatkan nilai $OR = 4,649$ yang artinya responden yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik selama di IGD akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 4,649 kali dibandingkan dengan responden yang mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang kurang baik selama di IGD.

Hal ini didukung oleh pernyataan Perceka (2020) yang menyatakan bahwa IGD rumah sakit mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan keperawatan gawat darurat bagi pasien dengan kondisi kritis atau membahayakan nyawa. Salah satu parameter mutu pelayanan adalah waktu tanggap (*response time*). *Response time* yang cepat kepada pasien dengan kondisi kritis dalam pelayanan keperawatan di IGD salah satu penentu kepuasan pasien dalam pelayanan di rumah sakit. Tindakan kegawatdaruratan membutuhkan kompetensi dan keahlian khusus bagi tenaga kesehatan serta penanganan yang cepat dan tindakan yang tepat dalam memberikan pertolongan kepada pasien dengan waktu penanganan maksimal lima menit pada setiap kejadian pada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Budianto *et al*, 2023) yang berjudul Hubungan antara Mutu Pelayanan IGD dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RS Mitra Siaga Tegal. Hasil penelitian didapatkan mutu pelayanan IGD RS Mitra Siaga Tegal berada pada rentang cukup, sedangkan kepuasan keluarga pasien didominasi oleh kategori cukup puas. Analisa data menunjukan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan

kepuasan keluarga pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Mitra Siaga Tega dengan nilai $p.value = 0,000$.

Penelitian yang sama dilakukan (Astuti, 2022) yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Gawat Darurat RS X Jakarta Barat. Hasil penelitian didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD RS X Jakarta Barat dengan nilai $p.value = 0,001$.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas peneliti berasumsi bahwa kualitas pelayanan keperawatan berhubungan dengan kepuasan pasien. Untuk meningkatkan profesionalisme dalam melaksanakan pelayanan kesehatan secara maksimal, perawat tanggap darurat harus memiliki keterampilan kegawat-daruratan berupa pelatihan, peningkatan pendidikan dan juga mampu mengembangkan suatu metode pemberian asuhan keperawatan untuk dapat diimplementasikan dimasing-masing ruang keperawatan sehingga dapat menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan sampel sebanyak 96 responden tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Pusri Palembang Tahun 2024, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Distribusi frekuensi sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak

62 responden (64,6%) dan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 34 responden (35,4%).

- b. Distribusi frekuensi sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang baik sebanyak 72 responden (75%) dan responden yang mendapatkan kualitas pelayanan keperawatan yang kurang baik sebanyak 24 responden (25%).
- c. Ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Pusri Palembang tahun 2024 dengan nilai $p.value = 0,003$ dan $OR = 4,649$.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di IGD RS Pusri Palembang Tahun 2024, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

- a. Bagi Rumah Sakit Pusri Palembang Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi Rumah Sakit Pusri Palembang untuk perbaikan mutu pelayanan keperawatan guna memenuhi harapan dan keluarga kepuasan pasien khususnya yang sedang menjalani perawatan di IGD, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijakan dimasa yang akan datang khususnya dalam hal daya tanggap perawat terhadap pasien dan keterampilan perawat dalam menangani pasien agar lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Bagi Pendidikan

Diharapkan dapat melengkapi literatur di perpustakaan STIKES Mitra Adiguna Palembang berupa buku-buku pelajaran, majalah, jurnal penelitian terdahulu khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien sehingga dapat membantu bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian lebih lanjut khususnya tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

c. Bagi Peneliti Kedepannya

Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa dengan menggunakan sampel yang diambil dari beberapa rumah sakit dan menggunakan metode penelitian yang berbeda serta mencari variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan pasien baik dari segi umur, pendidikan dan kelas rumah sakit, sehingga diharapkan penelitian tentang kepuasan pasien dapat terus dikembangkan lagi agar lebih akurat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan baik dari teknik penulisan maupun segi materi. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun guna penyempurnaan dimasa yang akan datang.

Dalam penelitian ini, penulis banyak mendapat bantuan, pengarahan, bimbingan, dorongan ataupun saran-saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada yang terhormat:

1. Pimpinan dan staf RS Pusri khususnya Instalasi Gawat Darurat yang telah

banyak membantu dalam memberikan data-data pendukung yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini

2. Ibu Diana H. Soebyakto, M.Kes, selaku Ketua STIKES Mitra Adiguna Palembang
3. Ibu Sri Emilda, SKM, M.Kes, selaku Wakil Ketua I Bidang Akademik STIKES Mitra Adiguna Palembang
4. Ibu Ns. Yora Nopriani, M.Kep, selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan STIKES Mitra Adiguna Palembang
5. Ibu Ns. Leni Wijaya. S.Kep. M.Kes, selaku pembimbing dalam penyusunan skripsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Indri, et al. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawatdarurat Rumah Sakit X Jakarta Barat Tahun 2020. *Jurnal Kesehatan STIKes IMC Bintaro*, 2022, 5.1: 20-25. <http://jurnal.stikesimcbintaro.ac.id/index.php/djs/article/view/150>
- Anjaryani, W.D. (2009). Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang, 1(1), 16-35
- Budianto, A., Mardiyah, S., & Setyaningrum, I. (2023). Hubungan antara Mutu Pelayanan IGD dengan Kepuasan Keluarga Pasien di Ruang IGD RS Mitra Siaga Tegal. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 6(2), 201-209. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jik/article/view/7848>
- Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD

- Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.
- Herlambang, Susatyo. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Lasa, Imelda. Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien baru di ruang instalasi gawat darurat rsud kefamenanu. *Chmk nursing scientific journal*, 2021, 5.1: 6-17. <http://cyber-chmk.net/ojs/index.php/ners/article/view/958>
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 129/Menkes/SK/II tahun 2008, Tentang Standar Pelayanan minimal Rumah Sakit, Jakarta
- Karaca, A., & Durna, Z. (2018). *Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nursing Open*, 5.
- Muhlisin, Fatkhul; Bayhakki, Bayhakki; Arneliwati, Arneliwati. Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di UGD RS awal Bros Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Keperawatan*, 6.1: 114-118. <https://jnse.ejournal.unri.ac.id/index.php/JOMPSIK/article/view/24031>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi ketiga. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam, (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* Edisi 4. Jakarta : Salemba Medika
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Salemba Medika.
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 270-277. <https://jiap.uib.ac.id/index.php/jiap/article/view/936>
- Shilvira, Ayu; Fitriani, Arifah Devi; Satria, Beni. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 2023, 1.3: 205-214. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIKONTAN/article/view/575>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp.9-15.