



**PENTINGNYA KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN  
METODE LITERATURE REVIEW TAHUN 2020**

*The Importance Of Nursing Service Quality Of Patient Satisfaction In Hospital  
Space Using Study Literature Review Method In 2020*

**Lusia Febriyana**

**STIKes Yatsi Tangerang**

**Email: lusiafebryna@gmail.com**

**Abstract**

*Nursing services are the main thing that must be considered, maintained and improved in accordance with applicable nursing service standards, so that consumers can experience satisfactory nursing services. The purpose of this study was to identify journals related to the importance of the quality of nursing services on patient satisfaction in the inpatient room. This study uses a literature review research design or literature review study literature review. The results of this study indicate that there is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction. And among the several journals as many as 30 patients showed 26 people (86.7%) were very good. and in the unfavorable category, the results obtained from 60 patients as many as 28 people (46.7%). Many factors can influence patient satisfaction, one of which is attention, acceptance, communication and responsibility. The hospital is expected to maintain or improve its nursing services in order to minimize patient complaints and improve skills and work professionalism.*

**Keywords:** *Service Quality, Nursing Services, Patient Satisfaction.*

**Abstrak**

Pelayanan keperawatan hal utama yang harus di perhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga konsumen dapat merasakan pelayanan keperawatan yang memuaskan. Tujuan penelitian ini mengidentifikasi jurnal yang terkait dengan pentingnya kualitas pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap. Penelitian ini menggunakan desain penelitian *literature review* atau tinjauan pustaka studi *literature review*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. dan diantara dari beberapa jurnal sebanyak 30 pasien menunjukkan 26 orang (86,7%) sangat baik. dan masuk kategori kurang baik didapatkan hasil dari 60 pasien sebanyak 28 orang (46,7%). Banyak faktor yang dapat mempengaruhi pada kepuasan pasien salah satunya *aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi dan aspek tanggung jawab*. Diharapkan Rumah Sakit untuk Mempertahankan atau meningkatkan pelayanan keperawatannya dalam rangka meminimalisir keluhan pasien serta meningkatkan ketrampilan dan profesionalisme kerjanya.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien.

**PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah suatu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat yang menjadikan masyarakat merasa perlu menjaga kesehatannya dan memperoleh

pelayanan kesehatan. Sekarang ini masyarakat sudah semakin dewasa dan semakin sadar akan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan yang mampu memberikan pada masyarakat itu sendiri. Masyarakat mengharapkan pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Rasidin Calundu, 2018).

Menurut DepKes RI (2001) dalam Sinky Verlinda Herawati (2017) Pelayanan keperawatan sebagai salah satu pelayanan utama dirumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam suatu bentuk pelayanan profesional yang mempunyai bagian integra dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif, ditujukan pada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat mencakup seluruh proses kehidupan manusia.

Pelayanan keperawatan sebagai salah satu faktor penentu peningkatan pelayanan kesehatan senantiasa berusaha meningkatkan suatu layanannya (Siahaan, Albiner and Bukit, 2018). Pelayanan keperawatan sering dijadikan tolak ukur citra sebuah rumah sakit adalah pelayanan keperawatan yang berkualitas (Abela-Dimech and Vuksic, 2018).

Dalam penelitian tentang pelayanan keperawatan tentang tingkat kepuasan pada pasien rawat inap, Herlisa Ramadan, Haerunnisa, Ery Wardanengsih (2019) menjelaskan bahwa hasil penelitiannya ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, dimana pasien belum memberikan tingkat kepuasannya sebagai pasien terhadap layanan yang didapatkan oleh pasien. Salah satu faktor penyebabnya ialah pelayanan keperawatan yang didapatkan oleh pasien belum mampu memenuhi harapan pasien. Hal tersebut ditinjau dari aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek perhatian, aspek kerjasama dan aspek tanggung jawab terhadap pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien.

Kepuasan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya jadi kepuasan pelanggan adalah hasil dari akumulasi konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa pelanggan (Irawan, 2003 dalam Muh Agung, Muzakir, Gunawan, 2016). Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan keperawatan, didalam pelayanan sering terjadi ketidak puasan pasien karena kurangnya perhatian dari rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut (Engryne Nindi dan Olvin Kristin Manengkey, 2018).

Berbicara tentang kepuasan pasien, penelitian yang dilakukan Endah Sulistiyani, Eva Marvia, dan Yatik Krisliani di RSUD Praya Lombok Tengah tahun 2018 bahwa responden yang memiliki pelayanan cukup sebanyak 9 orang (56,2%). Dari 9 orang tersebut yang termasuk kategori puas sebanyak 7 orang (43,8%) dan tidak puas sebanyak 2 orang (12,5%). Sedangkan dilihat dari pelayanan kurang sebanyak 7 orang (43,8%). Dari 7 orang tersebut yang termasuk kategori puas sebanyak 2 orang (12,5%) dan kategori tidak puas sebanyak 7 orang (43,8%).

Adriyani (2012) melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Daya Makassar. Dari hasil penelitian menunjukkan indikator reliability didapatkan 57,4% baik dan kurang baik sebanyak



42,6%, assurance didapatkan sebanyak 88,9% baik dan kurang baik 11,1%, tangible sebanyak 74,1% baik dan kurang baik 25,9%, emphaty sebanyak 61,1% baik dan kurang baik 38,9%, dan responsiveness sebanyak 27,8% kategori baik dan kurang baik 72,2%.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan untuk menyusun literature review yaitu menggunakan electronic data base. Metode pencarian jurnal menggunakan google scholar. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian jurnal yaitu kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien yang jurnalnya 30 sesuai dengan kriteria inklusi. Jurnal yang digunakan di batasi dari tahun 2013-2020. Jurnal yang digunakan pada literature review diperoleh dari berbagai jurnal penelitian diantaranya Jurnal of Health, Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan, Jurnal Ilmiah Mappadising, Jurnal Kesehatan Masyarakat, dan Journal of Community and Emergency, Jurnal Endurance, Jurnal Ners Indonesia, e-journal Keperawatan, Media Kesehatan Masyarakat Indonesia, Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan, International Journal of Health Care Quality Assurance, dan Australian Journal of Primary Health.

## PEMBAHASAN

Dari 30 jurnal yang diperoleh Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien dalam Literature Review terdapat hubungan antara Pentingnya Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap. Dari 30 jurnal tersebut didapatkan 22 jurnal yang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dalam kategori baik dan puas, 7 jurnal yang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dalam kategori kurang baik dan kurang puas, dan 1 jurnal yang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dalam kategori sangat baik dan sangat puas.

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan merupakan isu utama untuk pembangunan kesehatan baik dari lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong karena semakin besar tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan secara baik terhadap klien (Suharti, 2012). Dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan dan preventif, diperlukan juga upaya kuratif dan rehabilitatif. Upaya kesehatan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif dapat diperoleh melalui rumah sakit yang juga berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan (Profil Kesehatan Indonesia, 2015 hlm. 34).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul telah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau suatu produk dan harapan-harapannya (Tiara Putri Ryandini dan Lukman Hakim, 2019). 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 dalam Mensius Darus, 2019).

Berdasarkan beberapa hasil analisa dari beberapa jurnal terdapat beberapa faktor yang dapat menjadi penghubungan antara kualitas pelayanan keperawatan

terhadap kepuasan pasien yaitu *aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama dan aspek tanggungjawab*. Hasil yang diperoleh peneliti bahwa pelayanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Pasien mengeluh pada aspek penerimaan dimana pasien mengeluh tidak adanya senyum salam dan sapa saat pasien masuk dalam ruang rawat inap, pada aspek komunikasi, pasien mengeluh kurangnya komunikasi perawat saat melakukan tindakan.

Hasil dari beberapa penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yaitu pada kategori sangat baik dalam pelayanan keperawatan dan sangat puas dalam kepuasan pasien berada di RSUD Mitra Keluarga Husada Pedan 2019 oleh Sinky Verlinda Herawati tentang Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Pelayanan Keperawatan dengan menggunakan *uji spearman* sebanyak 28 orang atau responden yang menilai merasa sangat puas (93,3%) dan untuk pelayanan keperawatan dari 30 pasien menunjukkan 26 orang (86,7%) merasa sangat baik. Pada katrgori cukup bak dan puas dalam pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien berada di Rumah Sakit Stroke Nasional di Sumatera Barat pada tahun 2016 oleh Ressay Noria tentang Hubungan pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat inap dengan hasil dari 64 responden, lebih dari sebagian (73,4%) responden menilai layanan keperawatan berada pada kategori cukup baik. Diketahui bahwa dari 64 responden, sebagian besar (78,1%) menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan. Diketahui bahwa dari 47 responden yang menyatakan pelayanan keperawatan cukup baik sebanyak 41 orang (87,2%) puas.

Selanjutnya penelitian pada kategori kurang baik dalam pelayanan keperawatan dan kurang puas dalam kepuasan pasien berada di di Rumah Sakit Umum Herna Medan pada tahun 2019 oleh Ester Mei Frida dan Henti Putri tentang Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 60 pasien didapatkan hasil bahwa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Herna Medan mayoritas kurang baik sebanyak 28 orang (46,7%), pelayanan kurang baik terdapat pada komponen ketanggapan. Hasil penelitian kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas kurang puas sebanyak 44 orang (73,3%).

## **KESIMPULAN**

Hasil dari beberapa penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Semakin banyak tuntutan kualitas pelayanan keperawatan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dimiliki. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi pada kepuasan pasien salah satunya aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi dan aspek tanggung jawab.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsud Petala Bumi. *Jurnal Endurance*, 3 (1), 42. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>
- Agung, M., Muzakir, & Gunawan. (2016). Effect Of Nursing Quality OfService



- Facilities And Interest On Patient Satisfaction In The TourismUIT Makassar Hospital. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsu Wisata Uit Makassar*, 1(2).
- Azzizah, A., Widayati, D., & Rachmania, D. (2017). Discharge Planning Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Keperawatan. *Journal of Ners Community*, 08(1), 53–63.
- Butar-butur, 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), 51–64. Retrieved from <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JNI/article/view/4358/4177>
- Calundu, Rasidin. *Manajemen Kesehatan*. Vol. 1. SAH MEDIA, 2018.
- Daerah, U., & Lombok, P. (2018). *tabel (0,053 < 0,05)*. 4(1), 111–124.
- Donsu, J, D, T. (2016). *Metodologi Penelitian Keperawatan* (Edisi 1). Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.
- Easter, T., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Ruang Hana Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 5(1), 113242.
- Frida, E. M., & Putri, H. (2019). *Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien bpjs rawat inap dirumah sakit umum herna medan*. VI, 117–123.
- Gelar, M., Keperawatan, S., Program, P., Studi, P. N., & Keperawatan, I. (2014). *Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan ' Aisyiyah*.
- Hayati, H. (2017). Pengaruh Senam Nifas terhadap Kejadian PostpartumBlues di Ruang Nifas Mutiara RSUD DR. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin. *Universitas MUhammadiyah Banjarmasin*.
- Herawati, S. V. (2019). *Hubungan tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan keperawatan di rsu mitra keluarga husada pedan*.
- Inayah, I., & Dwi, E. (2018). *POLIKLINIK LAPAS KELAS IIB MAJALENGKA Faktor-faktor*. 1(1), 202–208.
- Javed, S. A., & Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan— the patients' expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 31(6), 489–501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>
- Kemenkes, R. (2016). *Infodation Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI Situasi Balita Pendek*. Jakarta Selatan.
- Keperawatan, S., & Flora, S. (2016). *Volume IX No. 2 Juli 2016*. IX(2), 29–41.
- Lamaddukkelleng, R., & Kabupaten, S. (2019). *Hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di ruang bedah sayra rsud lamaddukkelleng sengkang kabupaten wajo*. 1(September), 16–22.
- Librianty, N., Keperawatan, P., & Rawat, P. (2019). *HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD BANGKINANG KOTA TAHUN 2019*. 3(23), 103–111.
- Maghrobi, A. D., Verawati, M., & Munawaroh, S. (2019). TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP MAWAR RSUD Dr. HARDJONO PONOROGO. *Health Sciences Journal*, 3(1), 89.





<https://doi.org/10.24269/hsj.v3i1.223>

- Maternity, Dainty, Ratna Dewi Putri, dan Y. Y. (2017). *Asuhan Kebidanan Kebidanan*. Yogyakarta: Andi.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oroh, M. E., & Pondaag, L. (2014). *Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado, 2*.
- Pratiwi, F. A. (2019). *Patologi Kehamilan*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Pudiasuti, R. D. (2018). *Buku Ajar Kebidanan Komunitas*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Purwanto. (2011). *Instrumen Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- PRiskesdas. (2018). *Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI Tahun 2018*.
- Rusnoto, Noor Chollifah, Y. K. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dan Komunikasi Terapeutik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus*, 838–849.
- Rusnoto, A., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). *Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan*. 10(2), 343–349.
- Ryandini, T. P., & Hakim, L. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban. *ARTERI: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), 85–93. <https://doi.org/10.37148/arteri.v1i1.7>
- Skaggs, M. K. D., Daniels, J. F., Hodge, A. J., & DeCamp, V. L. (2018). Using the Evidence-Based Practice Service Nursing Bundle to Increase Patient Satisfaction. *Journal of Emergency Nursing*, 44(1), 37–45. <https://doi.org/10.1016/j.jen.2017.10.011>
- Studi, P., Ilmu, S., & Masyarakat, K. (2019). *PITY ZIPORA MANURUNG NIM . 1702011182 FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT*.
- Subekti, I. (2016). Hubungan Dukungan Suami dengan Minat Ibu hamil Mengikuti Senam Hamil si Desa Tegojero Kecamatan Pengandon Kabupaten Kendal. *Jurnal Ilmu Kesehatan, Volume 6 N*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, Dan Kontruktif*. Bandung: Alfabeta.
- Surwanti, S. (2018). *Abstrak*. 23, 2017–2018.
- Susanto, A. V. & Y. F. (2018). *Asuhan Kehamilan Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Perss.
- Tazkiyatun Nafs Az-zahroh. (2017). Issn: 1907-5235. *Psikosains*, 12(2), 99–111.
- Yhossie, S. (2018). *Prenatal Postnatal Yoga*. Jakarta: Kompas Media Nusantara.