

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT RSUD KANJURUHAN KABUPATEN MALANG

Imam Wahyudi¹⁾, Farida Wahyuni²⁾, Wyssie Ika Sari³⁾

¹⁾ Program Studi S1 Keperawatan STIKes Widya Cipta Husada Malang

Email corresponding author : imam.lompez@gmail.com

^{2,3)} Dosen Program Studi S1 Keperawatan STIKes Widya Cipta Husada Malang

Jl. Jend. Sudirman (Sidotopo) No.82 Kepanjen Malang www.stikeswch-malang.ac.id.

ABSTRAK

Layanan keperawatan yang berkualitas dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kepuasan mereka, yang pada gilirannya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan kenyamanan pasien selama perawatan di IGD. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Desain penelitian ini adalah *cross-sectional study*, sampel dalam penelitian yaitu 314 pasien di IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang, dengan menggunakan *purposive sampling*. Variabel *independen* dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan. Variabel *dependen* penelitian ini adalah kepuasan pasien. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Uji statistik bivariat yang digunakan menggunakan *Spearman rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang IGD RSUD Kanjuruhan ($p_{\text{value}} < 0,05$). Semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan keperawatan, khususnya di IGD, untuk meningkatkan kepuasan pasien serta mendorong rumah sakit untuk terus melakukan perbaikan dalam pelayanan kesehatan.

Kata kunci: mutu, pelayanan, keperawatan, kepuasan pasien

ABSTRACT

Quality nursing services can influence patients' perceptions of their satisfaction, which in turn can affect their level of trust and comfort during treatment in the Emergency Department. This study aims to analyze the relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction emergency room at Kanjuruhan Hospital. The research design is a *cross-sectional study*, and the sample consists of 314 patient in the emergency department of RSUD Kanjuruhan, selected using *purposive sampling*. The *independent variable* in this study is the quality of service, while the *dependent variable* is patient satisfaction. The measurement tool used is a questionnaire. Bivariate statistical testing was conducted using *Spearman's rank* correlation. The results indicate a significant relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the emergency department of RSUD Kanjuruhan ($p_{\text{value}} < 0.05$). The better the quality of nursing services provided, the higher the level of patient satisfaction. This study is expected to contribute to the improvement of nursing service quality, particularly in the emergency department, to enhance patient satisfaction and encourage the hospital to continue improving healthcare services.

Keywords: quality, services, nursing, patient satisfactionsn.

PENDAHULUAN

Instalasi gawat darurat memiliki peran sebagai gerbang utama masuknya penderita gawat darurat. Bentuk layanan gawat darurat bertujuan untuk menyelamatkan kehidupan penderita (*life saving*), menyelenggarakan pelayanan penyaringan untuk kasus-kasus yang membutuhkan pelayanan intensif dan menyelenggarakan informasi medis darurat dalam bentuk menampung serta menjawab semua pertanyaan anggota masyarakat yang ada hubungannya dengan keadaan medis darurat (*emergency medical questions*) [1]. Meningkatnya jumlah kunjungan di IGD menyebabkan fenomena *overcrowding* / kepadatan pasien yang mengakibatkan masalah krisis nasional dan internasional. Hal ini berdampak pada pelayanan di IGD yang lama, yang akan menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di IGD. Hal ini juga terjadi di IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Berdasarkan Jumlah kunjungan IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang tahun 2023 pada bulan Januari 1398, Februari 1452, Maret 1523, April 1456, Mei 1498, Agustus 1389, September 1478, Oktober 1488, November 1566, Desember 1456, Adanya pasien stagnan di IGD tidak sesuai dengan standar pelayanan minimal IGD, bahwa pelayanan IGD dilakukan selama 24 jam penuh selama 7 hari terhadap kasus darurat, resusitasi dan stabilisasi (*life saving*) [4]. Waktu tunggu saat pasien datang < 5 menit, lama rawat < 6-8 jam [3]. Berdasarkan wawancara dengan kepala ruang IGD Rumah Sakit RSUD Kanjuruhan lama pelayanan rata-rata pasien IGD yakni 8 jam, yang tercepat 2 jam sedangkan yang terlama 72 jam. Hal ini tidak sesuai dengan Pedoman Pelayanan Instalasi Gawat Darurat RSUD Kanjuruhan yang menetapkan lama pelayanan di IGD kurang dari 6 jam. Permasalahan ini sudah menjadi permasalahan global, yang dialami oleh rumah sakit di dunia. Berdasarkan survei pendahuluan yang dilakukan pada

tanggal 4 April 2024 IGD RSUD Kanjuruhan pada 15 pasien, 7 orang mengatakan puas terhadap pelayanan di IGD dalam bentuk segi pelayanan yang sangat cepat dalam melakukan pertolongan gawat darurat dan merepon semua keluhan pasien saat datang di IGD, serta di IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang memiliki fasilitas yang cukup lengkap, sebaliknya 8 orang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan terutama pada kecepatan dalam pemindahan ruangan. Hal ini mengakibatkan ketidakpuasan dan persepsi yang buruk terhadap pelayanan IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang. Pelayanan keperawatan dikatakan bermutu apabila pelayanan keperawatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Untuk mengukur seberapa baik kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan diperlukan suatu indikator klinik kualitas pelayanan keperawatan [5].

Penelitian terdahulu yang membahas tentang lama tinggal dengan kepuasan pasien di IGD dengan judul “hubungan lama tinggal dengan kepuasan pasien di IGD RSUD Sidoarjo”. Penulis menyimpulkan Sebagian besar pasien memiliki kepuasan sedang sebanyak 49,31% (181 orang), kepuasan tinggi sebanyak 12,80%, dan 37,89% (139 orang) memiliki kepuasan rendah [9]. Melihat fenomena diatas sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang”.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan tujuan untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang pada 3 bulan terakhir (Maret, April dan Mei 2024) sejumlah 4350 orang. Rerata pasien perbulan 1450 orang. Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan batas toleransi 5% dari 1450 orang yaitu 314 orang.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan Kuisisioner mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, yang mana menggunakan skala *ordinal* yang sebelumnya di uji *validitas* dan *reabilitas*.

Analisis Data

Analisis pada penelitian ini adalah *bivariat* uji statistik yang digunakan *Spearman Rank*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Distribusi Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan keperawatan (n=314)

Mutu layanan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Kurang	0	0
Cukup	134	42,7
Baik	180	57,3
Total	314	100,0

Tabel 2. Distribusi frekuensi kinerja perawat IGD di RSUD Kanjuruhan (n=314)

Tingkat kepuasan	Frekuensi	Presentase
Kurang memuaskan	0	0
Memuaskan	159	50,6
Sangat memuaskan	155	49,4
Total	314	100,0

Analisa Bivariat

Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Kanjuruhan Kab. Malang

Tabel 3. Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Kanjuruhan Malang (n=314)

Variabel	p	R
Mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien	,000	,401*

Pembahasan

Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Kanjuruhan Kab. Malang

Berdasarkan hasil analisis hasil uji statistik diketahui nilai *Asymp.Sig(2-tailed)* pada uji *Spearman* sebesar 0,000 karena hasil $P_{value} < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima berarti ada Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang, dimana hasil analisis arah korelasi termasuk korelasi positif artinya semakin baik mutu layanan maka semakin memuaskan, sedangkan kekuatan korelasi dengan hasil $r=0,401^*$ hasil ini berada dalam korelasi kategori sedang [10].

Penelitian ini sejalan dengan Hasil analisis dari *Sperman rank* diperoleh hasil p_{value} 0,000, dimana $p \leq 0,05$, maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan antara kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas I Sokaraja [2]. Hal ini membuktikan bahwa mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang didapatkan hasil uji *sperman rank* diperoleh nilai $p= 0,013$ bahwa bagian dari mutu pelayanan yaitu akses sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan

pasien, akses yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit. Kepuasan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya [8]. Kepuasan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan juga berkaitan dengan penampilan fisik dari fasilitas kesehatan, personil dan peralatan medis maupun nonmedis. Kepuasan terhadap kebersihan dan privasi juga sangat berperan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara petugas dengan kualitas pelayanan ($p=0,000$). Dimana pendekatan bina hubungan saling percaya antara petugas dengan pasien menentukan kepuasan pelayanan dalam setiap melakukan tindakan [7].

Dari hasil penelitian ini peneliti dapat mengasumsikan bahwa jika mutu pelayanan keperawatan diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dimiliki rumah sakit dan jika mutu pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pasien, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Fasilitas menjadi penunjang mutu pelayanan, antara lain ruang tunggu dan peralatan yang lengkap untuk mengatasi kegawat daruratan yang dialami pasien, serta sikap tanggap petugas, dalam hal ini perawat yang sigap dalam melakukan pelayanan secara paripurna di bidang kegawat daruratan. Dan memberi perhatian terhadap keluhan yang pasien rasakan, dapat menjawab pertanyaan tentang tindakan keperawatan yang diberikan, jujur dalam memberikan informasi tentang kondisinya, selalu memberikan salam dan senyum, teliti dan terampil dalam melaksanakan tindakan keperawatan. Mutu pelayanan perawat yang baik dapat memperbaiki

kekecewaan pasien akan lamanya waktu tunggu pindah ruangan, terbukti pasien puas dengan pelayanan IGD, Hal ini pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara baik, dengan demikian rasa perhatian perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan adalah alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan yang diharapkan, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pada bab ini diuraikan kesimpulan dari penelitian yang sudah dibahas dalam bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu :

1. Mutu pelayanan keperawatan di IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang hampir seluruhnya termasuk kategori baik, hal tersebut disebabkan karena *expectasy* responden terhadap mutu pelayanan keperawatan sesuai dengan realita.
2. Tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang hampir seluruhnya termasuk kategori memuaskan, hal tersebut disebabkan karena mutu pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan responden.
3. Semakin baik mutu pelayanan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien di IGD RSUD Kanjuruhan Kabupaten Malang semakin memuaskan.

Saran

Hasil peneltian ini dapat dijadikan bahan acuan dan pembahasan tentang mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan khususnya pada manajemen keperawatan serta dapat dijadikan dasar bagi peneliti selanjutnya tentang mutu pelayanan ataupun tingkat kepuasan pasien di IGD.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dyan, A. (2020). *HUBUNGAN EFIKASI DIRI DENGAN BURNOUT PADA PERAWAT DI RUANG INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) DAN INTENSIVE CARE UNIT (ICU) RSUD S. K. LERIK KOTA KUPANG*. *Journal of Chemical Information and Modeling*.https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj1yaWI95rwAhXg7XMBHXu1BzIQFjABegQIAhAD&url=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F336872615.pdf&usg=AOvVaw2S6vF3L1Vvwvb_Q70wr4h-
2. Etlidawati, & Diyah Yulistika Handayan. (2018). *Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional*. *Jurnal Ilmiah Ilmu-ilmu Kesehatan*, 15(3), 142–147.
3. Kemenkes, R. (2019). *Keputusan Menteri Kesehatan Indonesia Pedoman Nasional Pelayanan Kedokteran Tata Laksanaan Nyeri*. 5–10.
4. Kepmenkes No. 856 (2009) *Standart pelayanan Instalasi Gawat Darurat*.
5. PERMENKES No. 129 (2008). *Standart Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
6. Misbahuddin. (2022). *GAMBARAN KEPUASAN PASIEN STAGNAN TERHADAP LAYANAN INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RUMAH SAKIT PENDIDIKAN UNIVERSITAS HASANUDDIN*. In *Universitas Hasanuddin* (Vol. 33, Nomor 1). Universitas Hasanuddin.
7. Mutmainnah, U., Ahri, R. A., & Arman. (2021). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP*. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1), 1–23. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/488>
8. Oktavianti, Devy, I., & Abadi, Y. (2022). *HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT JALAN PUSKESMAS BIRU BONE*. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 1(1), 83–91.
9. Rohadi, P. (2018). *HUBUNGAN LAMA TINGGAL DENGAN KEPUASAN PASIEN DI IGD RSUD SIDOARJO*. 14(5), 1–23.
10. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.