

Original Article<sup>\*)</sup>

**Hubungan Antara Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik**

*(The Relationship Between Nursing Services and the Level of Patient Satisfaction at the Pratama Clinic Central Agency for Statistics)*

**Satria Prabawa<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>*Universitas Indonesia Maju, Jakarta, Indonesia*

Email correspondent: sprabawa859@gmail.com

---

**Abstract**

**Introduction:** A nursing service is said to be good if it fulfills patient needs according to standards, and good service will create a level of patient satisfaction according to standards. There are 5 factors that influence patient satisfaction, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy and physical evidence. With these factors, patients can assess the nursing care they receive and can perceive whether it is in accordance with what the patient wants or not.

**Method:** The data scale for this research is an ordinal scale and uses a scatter statistical test. Spearman Rho is one of the non-parametric associative bivariate tests. This means that a non-parametric test is used to see the strength of the relationship between two variables that have an ordinal measurement scale.

**Results:** The research results showed that the Spearman statistical test results for the Nursing Service and Satisfaction variables had a degree of significance of p (0,001) which means that the statistical test results showed  $p < 0,05$ ; so H1 was accepted and meant there was a relationship between the two variables. Judging from the results of the Correlation Coefficient or how strong the relationship between two variables with the result of 0,744 which means it is very strong.

**Discussion:** There is a relationship between nursing services and the level of patient satisfaction at the Pratama Clinic of the Central Bureau of Statistics.

**Keywords:** nursing services, patient satisfaction, central statistics agency

**Artikel**

Disubmit (Received) : 21 June 2023

Diterima (Accepted) : 30 January 2025

Diterbitkan (Published) : 31 January 2025

**Copyright: © 2025 by the authors. License DPOAJ, Jakarta, Indonesia. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)**

## Pendahuluan

Pelayanan Kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95% dapat dikatakan pelayanan Kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.<sup>1</sup> Kepuasan pasien yang belum sesuai standar berdampak terhadap jumlah kunjungan di fasilitas kesehatan sedangkan sikap perawat terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien agar tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat.<sup>8</sup> Dalam upaya untuk mewujudkan pelayanan keperawat yang berkualitas tentunya mengacu pada berbagai faktor yaitu karakteristik pasien, bentuk fisik, jaminan, kepedulian dan keandalan.

Hasil dari studi pendahuluan yang di lakukan pada 01-05 Agustus 2022 melalui metode metode wawancara menunjukkan masih adanya pasien yang mengatakan belum puas dengan pelayanan yang ada.<sup>3</sup> Dari total 15 pasien yang dilakukan wawancara 6 orang pasien mengatakan masih perlu ditingkatkan pelayanan yang diberikan 3 orang mengatakan kurang puas dengan waktu konsultasi yang ada dan 2 pasien mengatakan fasilitas dan media informasi perlu ditingkatkan. Sisanya mengatakan pelayanan keperawatan yang dilakukan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan lagi.

## Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan pendekatan cross sectional yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen dan variabel dependen saat bersamaan.<sup>12</sup> Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik. Populasi pada penelitian yang akan dilaksanakan yaitu pasien rawat jalan yang menjalani atau mendapatkan perawatan kesehatan di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik periode Agustus-September 2022 yaitu sebanyak 900 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan pengambilan sampel nonprobability sampling dengan teknik insidental sampling atau sampling sewaktu-waktu yaitu siapa saja pasien yang melakukan rawat jalan di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik dalam periode 01-31 Januari 2023 dan memenuhi kriteria sebagai sampe sebanyak 102 responden.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner atau penyebaran daftar pertanyaan dengan responden. Data pendukung berupa data jumlah kunjungan pasien, jumlah tenaga kesehatan dan sarana prasarana yang ada, dan profile Klinik Pratama Badan Pusat Statistik. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tentang data demografi responden meliputi usia, jenis kelamin dan pendidikan kuesioner tentang layanan keperawatan dan kuesioner tentang tingkat kepuasan. Hasil validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner telah valid dan reliabel dengan nilai corrected item total correlation dan crombach alpha  $> 0,2638$ . Dengan  $N = 40$  dan  $DF = N-2$  dilihat dari R tabel. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik. Skala data penelitian ini yaitu skala ordinal dan menggunakan uji statistik Speraman.

## Hasil

Data yang digunakan merupakan data primer dikumpulkan dengan pengisian kuesioner melalui aplikasi Google Form dan dilakukan terhadap 102 responden. Data univariat ini terdiri atas jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan responden untuk mendeskripsikan karakteristik responden distribusi frekuensi layanan keperawatan sebagai variable bebas dan distribusi frekuensi kepuasan pasien sebagai variable terikat.<sup>6</sup> Analisis bivariate dilakukan untuk melihat hubungan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik. Dilakukan uji statistik rank Spearman dengan derajat kepercayaan yang digunakan adalah 95% ( $\alpha = 0,05$ ) dijelaskan dalam table berikut:

**Tabel 1.** 1 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Layanan Keperawatan Di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik Tahun 2022

Variabel	Correlations		Odds Ratio	
	Correlation Coefficient	Sig. (2-tailed) /p-value	N	
Kepuasan Pasien	0,744	0,001	102	16,6
Layanan Keperawatan	0,744	0,001	102	

Dari tabel 1.10 didapat hasil uji statistik Spearman variabel kualitas pelayanan dan kepuasan memiliki derajat kemaknaan  $p(0,001)$  yang artinya hasil uji statistik menunjukkan  $p(0,001) < 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan berarti ada hubungan antara kedua variable. Dilihat dari hasil Correlation Coefficient atau seberapa kuat hubungan antara dua variabel didapatkan hasil 0,744 yang artinya sangat kuat. Nilai *Odds Ratio* pada penelitian ini sebesar 16.6.

### Pembahasan

Pembahasan pada penelitian ini disajikan dalam bentuk narasi berdasarkan hasil penelitian yang didapat peneliti. Penjelasan dari pembahasan disesuaikan dengan tujuan penelitian yang terdiri dari mengidentifikasi karakteristik responden pasien di Klinik pratama Badan Pusat Statistik yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan, mengidentifikasi layanan keperawatan yang ada dan diberikan di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien di Klinik pratama Badan Pusat Statistik dan mengidentifikasi hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik pratama Badan Pusat Statistik. Karakteristik responden yang didapatkan saat penelitian berkaitan dengan persepsi pasien pada layanan keperawatan dan tingkat kepuasan pada layanan keperawatan, diantaranya adalah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.<sup>11</sup> Dalam penelitian lain oleh<sup>4</sup> menyatakan adanya hubungan yang bermakna antara karakteristik responden tingkat pendidikan dan pekerjaan terhadap kepuasan pasien (aspek tangibles).

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang terlihat pada tabel 1.10 menunjukkan bahwa karakteristik responden yang berobat di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik RI sebagian besar responden dengan rentang usia antara 26-45 tahun atau usia dewasa yaitu sebanyak 69 responden kemudian rentang usia diatas 46 tahun dengan jumlah 29 responden dan dibawah 25 tahun sebanyak 4 responden. Berdasarkan tabel 1.10 dapat dilihat bahwa karakteristik responden yang berobat di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik RI sebagian besar responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 58 responden dalam presentase sebesar 56,9 % dan 44 responden berjenis kelamin laki-laki atau sebesar 43,1%.

Dilihat dari table 1 dapat diketahui bahwa hampir seluruh responden dengan tingkat pendidikan Sarjana: S1, S2, S3 yaitu sebanyak 90 responden; 5 responden dengan tingkat pendidikan Diploma I, II, III dan 7 responden dengan tingkat pendidikan SMP/SMA. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka kemampuan dalam menilai mutu pelayanan keperawatan yang diberikan semakin kritis.<sup>2</sup> Pada pasien yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan mempunyai pengetahuan yang lebih luas yang memungkinkan pasien tersebut dapat mengontrol dirinya dalam mengatasi masalah yang dihadapi, mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, berpengalaman dan mempunyai perkiraan yang tepat tentang bagaimana mengatasi kejadian, mudah mengerti apa yang dianjurkan oleh petugas kesehatan serta dapat mengurangi kecemasan yang membantu individu tersebut dalam membuat keputusan sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi.

### **Layanan Keperawatan Di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik**

Berdasarkan hasil penelitian yang digambarkan dalam tabel 1.10 sampai dengan table 1.10 menunjukkan distribusi frekuensi layanan keperawatan yang diberikan di Klinik pratama Badan Pusat Statistik dari tabal dapat dilihat distribusi layanan keperawatan di dimensi ketanggapan di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik RI didapatkan hasil sebagian besar responden menilai layanan keperawatan baik sebesar 65,7%; dimensi keandalan sebagian besar responden menilai layanan keperawatan baik sebesar 67,6%; dimensi kepastian sebagian besar responden menilai layanan keperawatan baik sebesar 65,7%; dimensi empati sebagian besar responden menilai layanan keperawatan baik sebesar 69,6% dan dimensi nyata sebagian besar responden menilai layanan keperawatan baik sebesar 66,7%.

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan layanan keperawatan empati terdapat rpsonden yang menyatakan layanan keperawatan baik dan sangat baik terbanyak dibandingkan dimensi layanan keperawatan lain yaitu sebanyak 98 responden (96,1%). Hasil penelitian sejalan dengan teori oleh<sup>7</sup> yang menyatakan mutu layanan menunjukkan kesempurnaan kinerja sebuah organisasi sesuai dengan kode etik dan standar yang dapat menyebabkan pasien puas dan kepuasan merupakan perasaan senang terhadap pelayanan yang diberikan dimana pelayanan tersebut dapat sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan pasien.

### **Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik**

Berdasarkan hasil penelitian yang digambarkan dalam table tabel 1.10 menunjukkan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik dari tabal dapat dilihat sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 70 responden atau sebesar 68,6%; 23 responden menyatakan sangat puas (22,5%) dan 9 responden menyatakan kurang puas (8,8%).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yaitu suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.<sup>13</sup> Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien.<sup>9</sup>

### **Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik**

Pasien akan mempersepsikan layanan keperawatan yang diterima apakah sudah sesuai dengan harapan atau belum dan akan memberikan respon puas atau tidak puas terhadap layanan keperawatan yang telah diterima.<sup>14</sup> Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik. Dari hasil uji statistik spearman variable Layanan Keperawatan dan Kepuasan memiliki derajat kemaknaan  $p < 0,05$  yang artinya hasil uji statistik menunjukkan  $p < 0,05$  maka H1 diterima dan berarti ada hubungan antara kedua variable. Dilihat dari hasil Correlation Coefficient atau seberapa kuat hubungan antara dua variabel didapatkan hasil 0,744 yang artinya sangat kuat hasil analisis pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien menunjukan bahwa ada hubungan dimana diperoleh nilai signifikansi (sig2-tailed) 0,000 atau  $p < 0,05$  sehingga dinyatakan ada hubungan antara Layanan Keperawatan denga Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik.

Nilai *Odds Ratio* pada penelitian ini sebesar 16,6 maka disimpulkan bahwa layanan keperawatan yang baik memiliki peluang 16,6 kali lebih banyak untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi dibandingkan dengan layanan keperawatan yang kurang baik. Penelitian berpendapat bahwa pelayanan keperawatan dapat meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Pratama Badan Pusat Statistik. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan keperawatan.<sup>15</sup> Layanan keperawatan yang tidak dikelola dengan baik akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan sedang dapat menjadi rendah apabila tidak memperbaiki kualitas layanannya.<sup>16</sup> Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu prioritas yang

akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan agar pasien mau berpartisipasi selama perawatan.

### **Konflik Kepentingan**

Penelitian ini adalah penelitian independent yang tidak terkait dan tidak memiliki kepentingan individu dan juga organisasi manapun.

### **Pendanaan**

Sumber dana yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya bersumber dari dana pribadi peneliti.

### **Kontribusi Penulis**

Peneliti ini dilakukan oleh sebagai author.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak.

### **References**

1. Arikunto S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
2. Djinimangale S., Warouw S. Dan Rampengan N. (2017). Hubungan Antara Pengetahuan, Pendidikan Dan Dukungan Petugas Kesehatan Dengan Status Imunisasi Tetanus Toxoid Pada Ibu Hamil Di Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Kao Kabupaten Halmahera Utara. Universitas Sam Ratulangi.
3. Hidayat A.A. (2012). *Riset Keperawatan Dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Sakemba Medika.
4. Hayuningsih S. (2018). Hubungan Antara Karakteristik Pasien Terhadap Kepuasan Pasien (Aspek Tangibles) Pada Pelayanan Antenatal Care Di Rumah Bersalin Citra Lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat. *Berita Kedokteran Masyarakat*. Vol. 34 No. 05.
5. KBBI. (2021). Kepuasan menurut KBBI. <https://kbbi.web.id/puas>.
6. Latupono A., M. Alimin Maidin Dan Andi Zulkifli. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawatjalandi RSUD Masohitahun 2014. *JST Kesehatan*. Vol. 05 No. 01 74-81.
7. Maulana A. A. (2013). *Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
8. Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Salemba Medika.
9. Pohan I.S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
10. Undang Undang Republik Indonesia Nomor 38. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan*.
11. Utami Y.T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Penumpang Surakarta. *Journal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan* Vol. 08 No. 01.
12. Sugiyono S. (2021). The Evaluation of Facilities and Infrastructure Standards Achievement of Vocational High School in the Special Region of Yogyakarta. *Journal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*. 25(02): 207-217.
13. Pardjono P., Sugiyono S. Dan Budiyo A. (2015). Developing A Model of Competency and Expertise Certification Tests for Vocational High School Students. *REID (Research and Evaluation in Education)*. 01(02). 02.
14. Butar-Butar, Junita and Roymond H. Simamora. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Journal Ners Indonesia* 6.1 (2016): 50-63.
15. Patattan A.A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale* 04(01). 14-19.
16. Desimawati Dan Dian Wahyuni. Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumpersari Kabupaten Jember. 2013.

\*) Original Article

--- ISJNMS ---

