

## **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT PERTAMEDIKA UMMI ROSNATI (RSPUR) BANDA ACEH MARET-APRIL 2018**

**Devi Fasrah <sup>(1)</sup>, Aslinar <sup>(2)</sup>**

**<sup>1,2</sup> Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran Universitas Abulyatama,  
Kabupaten Aceh Besar  
e-mail: ummhirzi@gmail.com**

### **ABSTRACT**

Hospitals as one of the health service subsystems provide two types of services for the community, namely health services and administrative services. The determinants of the level of customer or consumer satisfaction are also influenced by the characteristics of these consumers which are the characteristics of a person or the uniqueness of a person who distinguishes one with another. Ummi Rosnati Pertamedika Hospital (RSPUR) is a new hospital located in the city of Banda Aceh, RSPUR also provides facilities in the form of inpatient services with different classes such as VIP class, class I, class II and class III. A preliminary study conducted on 10 inpatients in Class III infant room consisting of 4 male patients and 7 female patients, showed 2 male patients and 4 female patients felt that nursing care in RSPUR was good because nurses always pay attention to patients, while 2 other male patients and 3 other female patients stated that nursing service is still lacking. This study aims to analyze the quality of patient care services inpatient class III RSPUR with the level of satisfaction with nursing services provided by medical personnel. This research is useful for It is hoped that the results of this study can contribute information for the development of science of State Administration, especially the study of the implementation of public services (Hospital). This research uses crosssectional study type of study conducted at RSPUR Banda Aceh City in April of 2018. This research was designed with non experimental quantitative technique with 66 samples. The results of research in though by using univariate data analysis by calculating the frequency of distribution in the form of percentage of distribution tables. The results showed that patients were very satisfied with the nursing service provided by third class medical personnel RSPUR Kota Banda Aceh with the percentage of patient satisfaction of 92.4%. The conclusion of this study patients feel very satisfied on the performance and servants nursing class III RSPUR given to patients.

**Keywords:** Level of Satisfaction, Aspect of Nursing Service, Patient Class III RSPUR

### **ABSTRAK**

Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri- ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (RSPUR) merupakan rumah sakit baru yang berada di kota Banda Aceh, RSPUR juga memberikan fasilitas berupa pelayanan rawat inap dengan kelas yang berbeda-beda seperti kelas VIP, kelas I, kelas II dan kelas III. Studi pendahuluan yang dilakukan pada 10 pasien rawat inap di ruang Inap kelas III yang terdiri dari 4 pasien laki-laki dan 7 pasien perempuan, menunjukkan 2 pasien

laki-laki dan 4 pasien perempuan merasa pelayanan keperawatan di RSPUR sudah baik karena perawat selalu memperhatikan pasien, sedangkan 2 pasien laki-laki lainnya dan 3 pasien perempuan lainnya menyatakan bahwa pelayanan keperawatan masih kurang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien jasa rawat inap kelas III RSPUR dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh tenaga medik. Penelitian ini bermanfaat untuk diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan informasi bagi pengembangan ilmu Administrasi Negara khususnya kajian tentang penyelenggaraan pelayanan publik (Rumah Sakit). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian crosssectional studi dilaksanakan di RSPUR Kota Banda Aceh pada bulan April Tahun 2018. Penelitian ini dirancang dengan teknik kuantitatif non eksperimental dengan jumlah sampel sebanyak 66 pasien. Hasil penelitian di olah dengan menggunakan analisa data univariat dengan menghitung frekuensi distribusi dalam bentuk persentase berupa tabel distribusi. Hasil menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh tenaga medis kelas III RSPUR Kota Banda Aceh dengan persentase kepuasan pasien sebesar 92,4%. Kesimpulan penelitian ini pasien merasa sangat puas atas kinerja dan pelayan keperawatan kelas III RSPUR yang diberikan kepada pasien.

**Kata kunci:** Tingkat Kepuasan, Aspek Pelayanan Keperawatan, Pasien Kelas III RSPUR

## Pendahuluan

Menurut America Hospital Association rumah sakit adalah suatu institusi yang fungsi utamanya adalah memberikan pelayanan kepada pasien. Pelayanan tersebut merupakan diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan baik yang bersifat bedah maupun non bedah.

Berdasarkan Undang-undang No. 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa tugas rumah sakit adalah memberikan kesehatan perorangan secara paripurna. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik dari konsumen tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan, dan lain-lain.<sup>2</sup> Berdasarkan penelitian tentang Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Internal Rsud Noongan Manado, dikemukakan hasil bahwa karakteristik pasien yang dominan adalah pasien perempuan (59,3%), usia muda (63,3%), berpendidikan non perguruan tinggi (92%), pekerja swasta/tani (86,7%), bertempat tinggal lebih dari 5 km dari rumah sakit (58%), berpenghasilan dibawah satu juta (83,3%) dan biaya ditanggung pihak lain (asuransi, jamkesmas, perusahaan) sebesar 75,3%. Karakteristik pasien dengan tingkat ketidakpuasan dari yang tertinggi adalah dengan biaya sendiri (27%), pasien dengan pendidikan tinggi (25%), laki-laki (16%), usia muda (15,8%), pegawai (15%), jarak dengan rumah sakit jauh (14,9) dan penghasilan lebih dari satu juta (14,7).<sup>5</sup> Dimensi mutu dengan Total Serviquial

Quality (TSQ) kurang dari 90% meliputi: keramahan perawat (emphaty) pada kelas VIP atau kelas III (79%), penjelasan terhadap pasien mengenai penyakit yang dideritanya (reliability) (82%), kebersihan kamar (tangible) (85%), kecepatan penanganan pasien kritis (responsiveness) (87%) dan kemampuan rumah sakit menyediakan dokter spesialis.

Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (RSPUR) merupakan rumah sakit baru yang berada di kota Banda Aceh, terletak tidak jauh dari pusat kota, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. RSPUR memberikan fasilitas pelayanan spesialisasi klinik berupa penyakit dalam, penyakit bedah, penyakit kebidanan/kandungan, poli mata dan kesehatan anak. Selain itu, RSPUR juga memberikan fasilitas berupa pelayanan rawat inap dengan kelas yang berbeda-beda seperti kelas VIP, kelas I, kelas II dan kelas III.4 Ruang inap kelas III merupakan salah satu ruang rawat inap di RSPUR. Ruang inap kelas III terbagi menjadi dua bagian, yaitu ruang inap Laki-laki dan ruang Inap Perempuan, dimana pada masing-masing bagian memiliki struktur organisasi pelayanan keperawatan yang sama. Ruang inap kelas III laki-laki dan perempuan dipimpin oleh seorang kepala ruangan dan beranggotakan perawat pelaksana sebanyak 16 orang.4 Selain itu, di ruang Inap kelas III tersedia 30 tempat tidur, dimana ruang Inap laki-laki terdapat 14 tempat tidur dan ruang Inap Perempuan 16 tempat tidur.

Sejumlah peneliti berpendapat bahwa setiap orang menganalisis pertukaran antara dirinya (A) dengan pihak lain (B) guna menentukan sejauh mana pertukaran tersebut adil atau fair. Equity theory beranggapan bahwa orang menganalisis rasio input dan hasilnya dengan rasio input dan hasil mitra pertukarannya. Jika orang merasa bahwa rasionya unfavorable dibandingkan lainnya dalam pertukaran tersebut, orang cenderung akan merasakan adanya ketidakadilan.

Berdasarkan Equity theory, perasaan tidak puas disebabkan keyakinan bahwa norma sosial telah dilanggar. Dalam teori ini, berlaku norma yang menegaskan bahwa setiap pihak dalam pertukaran harus mendapatkan perlakuan adil dan fair oleh karena itu:

- 1) Kepuasan terjadi bila rasio hasil dan input dalam pertukaran kurang lebih sama.
- 2) Ketidakpuasan terjadi jika pelanggan meyakini bahwa rasio hasil dan inputnya lebih jelek dari pada perusahaan/ penyedia jasa.
- 3) Kepuasan pelanggan terhadap transaksi tertentu dipengaruhi oleh perbandingan terhadap rasio hasil dan input pelanggan lain.
- 4) Evaluasi terhadap keadilan keseluruhan (overall equity) dalam transaksi pembelian produk berpengaruh terhadap kepuasan/ ketidakpuasan pelanggan.

a. Attribution theory

Attribution theory mengidentifikasi proses yang dilakukan oleh seseorang dalam menentukan penyebab tindakannya., orang lain, dan objek tertentu. Atribusi yang dilakukan seseorang akan mempengaruhi kepuasan purnabelinya terhadap produk tertentu karena atribusi memoderasi perasaan puas atau tidak puas.

Atribusi sangat besar pengaruhnya terhadap kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan apabila keterlibatan, pengalaman dan pengetahuan pelanggan terhadap produk relatif tinggi. Ada tiga tipe atribut pelanggan terhadap kejadian atau peristiwa yang tidak diharapkan: causal attribution, control attribution, stability attribution.

b. Teori ekonomi mikro

Dalam teori ekonomi, dasar yang digunakan oleh seorang konsumen dalam melakukan alokasi sumber daya yang langka adalah kondisi dimana perbandingan antara kegunaan marginal (marginal utility) dan harga masing-masing produk akan menjadi sama. Dalam pasar yang tidak didiferensiasi, semua konsumen akan membayar harga yang sama, dan individu yang sebenarnya bersedia

membayar harga lebih tinggi akan meraih manfaat subjektif (disebut sebagai surplus konsumen).

1. Surplus konsumen pada hakekatnya merupakan perbedaan antara kepuasan yang diperoleh seseorang dalam mengonsumsi sejumlah barang dengan pembayaran yang harus dibuat untuk memperoleh barang tersebut.
2. Surplus konsumen mencerminkan kepuasan pelanggan, dimana semakin besar surplus konsumen, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan dan sebaliknya.
3. Surplus konsumen dapat dideteksi dari sejumlah pemuasan yang diperoleh dari penambahan pembelian sebelumnya.

Surplus konsumen dengan konsep kepuasan pelanggan, mempertimbangkan faktor harga dan kuantitas, kualitas, pelayanan, kemasan, dan lain-lain.

## Metode

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian crosssectional studi. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Pertamina Umami Rosnati (RSPUR) mulai bulan Desember 2017 hingga Januari 2018.

Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan.

Tingkat kepuasan: Sangat puas diberi skor 4, Puas diberi skor 3, Cukup puas diberi skor 2, Tidak puas diberi skor

Jenis Kelamin: Laki-laki diberi skor 1; Perempuan diberi skor 2.

Tingkat Pendidikan: SMP = Rendah (1); SMA = menengah (2); > SMA = tinggi (3).

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Pasien Kelas III RSPUR

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
---------------	---------------	----------------

Laki-laki	35	53
Perempuan	31	47
Total	66	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pendidikan Pasien Kelas III RSPUR

Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
SD	26	39.4
SMP	7	10.6
SMA-S1	33	50.0
Total	66	100.0

Distribusi frekuensi pasien rawat inap kelas III RSPUR berdasarkan jenjang pendidikan didapatkan 50% pasien memiliki pendidikan menengah keatas (SMA-S1) diikuti dengan 39.4% pasien berpendidikan SD dan sisanya 10.6% berpendidikan SMP.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Aspek Perhatian Pelayanan Keperawatan Bagi Pasien Kelas III RSPUR

Standard Penilaian	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Baik	1	1.5
Cukup	3	4.5
Baik		
Baik	6	9.1
Sangat Baik	56	84.8
Total	66	100.0

Distribusi frekuensi aspek perhatian layanan keperawatan bagi pasien rawat inap kelas III RSPUR terlihat bahwa hasilnya menunjukkan bahwa 84.8% pasien merasa sangat baik perhatian yang diberikan oleh perawat terhadap mereka dan hanya 1.5% pasien yang memberi tanggapan tidak baik.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Aspek Penerimaan Pelayanan Keperawatan Bagi Pasien Kelas III RSPUR

Standard Penilaian	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Baik	1	1.5
Cukup Baik	2	4.5
Baik	3	9.1
Sangat Baik	60	84.8
Total	66	100.0

Distribusi frekuensi aspek penerimaan pelayanan keperawatan bagi pasien rawat inap kelas III RSPUR merasa sangat baik (84.8%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Aspek Komunikasi Pelayanan Keperawatan Bagi Pasien Kelas III RSPUR

Standard Penilaian	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Baik	1	1.5
Cukup Baik	1	1.5
Baik	6	9.1
Sangat Baik	58	87.9
Total	66	100.0

Distribusi frekuensi aspek komunikasi yang diberikan oleh pelayanan keperawatan terhadap pasien rawat inap kelas III RSPUR, pasien merasa sangat baik, dimana pasien memberi tanggapan sangat baik sebanyak 87.9%.

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Aspek Kerjasama Pelayanan Keperawatan Bagi Pasien Kelas III RSPUR

Standard Penilaian	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Baik	1	1.5
Cukup Baik	3	4.5
Baik	1	1.5
Sangat Baik	61	92.4
Total	66	100.0

Distribusi frekuensi aspek kerjasama yang diberikan oleh perawat kelas III kepada pasien rawat inap RSPUR terlihat bahwa 92.4% pasien merasa sangat baik .

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Aspek Tanggungjawab Pelayanan Keperawatan Bagi Pasien Kelas III RSPUR

Standard Penilaian	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Cukup Baik	1	1.5
Baik	5	7.6
Sangat Baik	60	90.9
Total	66	100.0

Distribusi frekuensi aspek tanggungjawab pelayanan keperawatan bagi pasien rawat inap kelas III RSPUR memiliki respon yang sangat baik dimana pasien memberi penilaian bagi aspek ini sangat baik sebesar 90.9% dan cukup baik 1.5% dan 7.6% memberi tanggapan baik.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Layanan Keperawatan Bagi Pasien Kelas III RSPUR

Standard Penilaian	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Baik	-	-
Cukup Baik	2	3.0
Baik	4	6.1
Sangat Baik	60	90.9
Total	66	100.0

Distribusi frekuensi layanan keperawatan bagi pasien kelas III RSPUR menilai sangat baik layanan keperawatan yang diberikan oleh perawat bagi pasien. Dimana pasien memberi penilaian sangat baik (90.9%).

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Kelas III RSPUR

Standard Penilaian	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tidak Puas	-	-
Cukup Puas	2	3.0
Puas	3	4.5
Sangat Puas	61	92.4
Total	66	100.0

Distribusi frekuensi kepuasan pasien terhadap pelayanan RSPUR kelas III terdapat

penilaian pasien sangat puas (92.4%) dan diikuti dengan cukup puas (3.0%) dan (4.5%) pasien merasa puas, berdasarkan jawaban ini terlihat bahwa pasien tidak pernah merasa tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh RSPUR bagi pasien kelas III.

### **Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan maka didapatkan hasil terhadap beberapa aspek penilaian yang dilakukan oleh peneliti terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan di kelas III RSPUR terhadap pasien. Tingkat kepuasan pasien sangat penting bagi proses kesembuhan pasien dan peningkatan mutu rumah sakit.

Hasil dari proses evaluasi itu akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas (Sumarwan, 2003). Kotler (2003: 67) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang (Sumarwan, 2003).

Berdasarkan penelitian didapatkan hasil bahwa pasien kelas III RSPUR Banda Aceh merasa sangat puas terhadap pelayanan keperawatan yang di berikan oleh rumah sakit terhadap pasien. Hal ini dibuktikan dengan distribusi frekuensi yang didapatkan bahwa sebanyak 92.4% pasien merasa sangat puas. Hal ini sesuai dengan penelitian Pohan 2013, bahwa tingkat kepuasan pasien kelas III sangat penting untuk menunjang kinerja dan evaluasi rumah sakit agar terselenggaranya pelayanan kesehatan yang semakin baik kedepan.

Hasil penelitian ini menyajikan tingkat kepuasan dengan layanan keperawatan berdasarkan aspek perhatian, penerimaan, komunikasi, kerjasama, dan juga tanggungjawab. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Wike (2016) menyimpulkan bahwa ada pengaruh

antara sikap petugas dengan pasien di RSUD Tugurejo Semarang. Dalam penelitian ini responden perempuan maupun laki-laki, yang mayoritas responden berusia >50 tahun serta pendidikan dan pekerjaan relatif rendah tetap diperlakukan sama oleh petugas Kesehatan. Sehingga mayoritas dari responden yang diteliti sudah merasa ditangani dengan baik dan benar mulai dari pertama datang hingga masuk di ruang rawat inap, begitupun pada pasien diabetes rawat jalan merasa dilayani dengan baik sesuai prosedur. Baik responden yang menggunakan biaya sendiri maupun responden yang menggunakan BPJS maupun jaminan lainnya merasa puas karena tidak merasa dipersulit oleh pihak rumah sakit. Sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis pertama yang diajukan terbukti kebenarannya. Semakin baik kinerja tenaga kesehatan dalam memberikan layanan berarti semakin meningkat juga kepuasan responden. Sejalan dengan pendapat Larrabee (2004) menyatakan bahwa, interaksi dengan pasien dianggap sebagai penentu utama kepuasan pasien

Hasil penelitian ini memberi gambaran baru terhadap pelayanan keperawatan terlihat dari aspek tanggungjawab dan layanan keperawatan yang diberikan pasien memberi penilaian terhadap aspek tanggungjawab. Pasien merasa perawat sangat bertanggungjawab atas kerjanya dimana pasien merasa sangat baik kinerja tanggungjawab keperawatan yang diberikan kepada pasien kelas III. Pasien memberi penilaian sebesar 90.9% merasa sangat baik, merasa baik 7.6<sup>^</sup> dan 1.5% merasa cukup baik. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Prayugo dkk (2012) menyatakan bahwa, pelayanan keperawatan akan memberi efek baik bagi tingkat kepuasan pasien.11 Hal tersebut bisa disebabkan karena responden yang menilai bahwa kualitas interaksinya baik dan memuaskan dengan kinerja tenaga kesehatan namun belum semua responden bisa merasa puas

atas pelayanan keperawatan yang diberikan di kelas III RSPUR.

Aspek tanggungjawab sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit terhadap pasien. Saat pasien merasa mutu pelayanan rumah sakit baik dan perawat bertanggungjawab atas kinerja dan pemberian pelayanan kepada pasien disaat itu pasien merasa puas dengan apa yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa aspek tanggungjawab berhubung signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian Ayu Krisdawardani, G., 2012 mengatakan bahwa hubungan estetika dan tanggungjawab pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien akan menciptakan kepuasan pasien yang baik guna memperbaiki mutu rumah sakit.

Setiap aspek yang dinilai memiliki makna dan hubungan dimana antara aspek pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien kelas III memberi gambaran baru dan informasi baru terkait pemberian layanan keperawatan yang baik guna memperbaiki mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan aspek penting dalam mengevaluasi kinerja pelayanan medis baik keperawatan maupun dokter serta manajemen rumah sakit. Penelitian ini sesuai dengan penelitian Sulistia Nengsih, V., dan Maidelwita, Y., 2011 mengatakan bahwa dari analisa kuesioner yang dilakukan didapatkan bahwa dari 132 orang pasien, sebanyak 110 orang (83,3%) mengatakan bahwa mutu pelayanan yang baik didapat dari kemudahan perawat untuk dihubungi dan dari keteraturan pemberian obat/suntikan. Hal ini disebabkan karena di rumah sakit yang selalu berhubungan serta lebih dekat dengan pasien ataupun keluarga pasien adalah perawat dibandingkan dokter.<sup>13</sup> Menurut Laili Fariyah, N. 2012 mengatakan Ada hubungan positif yang signifikan dengan tingkat keeratan sedang

antara antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Bantul ( $p < 0,05$ ,  $r = 0,570$ ).

### **Kesimpulan**

1. Tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III RSPUR dapat disimpulkan berdasarkan penelitian terhadap 66 responden dijumpai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan berada dalam kriteria sangat puas (92.4%).
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III berdasarkan aspek perhatian didapatkan 56 pasien (84.8%) merasa sangat baik perhatian yang diberikan oleh perawat kelas III bagi pasien.
3. Tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III berdasarkan aspek penerimaan didapatkan 60 pasien (84.8%) merasa sangat baik penerimaan pasien yang dilakukan oleh perawat kelas III bagi pasien.
4. Tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III berdasarkan aspek komunikasi didapatkan 58 pasien (87.9%) merasa sangat baik komunikasi terhadap pasien kelas III.
5. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek kerjasama didapatkan 61 pasien (92.4%) merasa sangat baik kerjasama antara perawat dengan pasien atau keluarga pasien kelas III RSPUR.
6. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek tanggungjawab didapatkan 60 pasien (90.9%) merasa sangat baik tanggungjawab yang diberikan oleh perawat kelas III bagi pasien RSPUR.

### **Saran**

1. Bagi RSPUR
  - a. Agar meningkatkan pelayanan dan kualitas tenaga kerja untuk mendapatkan kepuasan pasien yang tinggi.

- b. Melakukan monitoring oleh kepala ruangan bagi tenaga pelayanan keperawatan guna mengkaji kinerja dilapangan.
2. Bagi mahasiswa/i
  - a. Supaya lebih spesifik lagi dalam memilih variabel yang akan di teliti guna untuk menghindari hal-hal yang tidak dibutuhkan saat meneliti.
3. Bagi peneliti lanjutan
  - a. Penelitian selanjutnya harus signifikan terhadap kepuasan pasien terhadap aspek tertentu misal kepuasan pasien atas kinerja dokter.
  - b. Disarankan agar penelitian lanjutan untuk meninjau mutu dan kualitas alat medis yang ada di rumah sakit.
  - c. Penelitian lanjutan seharusnya menekankan pada konsep pribadi pasien dan pelayanan diri pasien.

#### Daftar Pustaka

- World Health Organization (WHO), Ethical issues in patient safety research: interpreting existing guidance, Switzerland: WHO Press, 2013.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.02.02/Menkes/148/I/2010 Tentang Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Perawat.
- Oroh, M., E., Rompas, S., Pondang, L., Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Internal Rsd Noongan, Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado, 2015.
- Profil Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (RSPUR), Profil Rumah Sakit, RSPUR, 2017.
- Gobel, Van, Yunanci, Sri. Menu Pilihan Diet Nasi yang Disajikan Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Vip di RSUD Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Gizi Klinik Indonesia*, 2011, Vol: 7(3), 112-20.
- Nursalam., Effendy. F., Pendidikan dalam Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika, 2008.
- Sumarwan, U. 2003. Perilaku Konsumen-Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. 2000. Manajemen Pemasaran (Terjemahan, Jilid I dan II). Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pohan, Imbalo., S. (2013). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Anggrianni, S., 2017. Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Mellitus Di Rsu Pku Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. Tesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Maramba PJ, Richards S, Larrabee JH (2004), Discharge Planning Process: Applying a Model for Evidence-Based Practice, *J Nurs Care Qual*, vol.19. No. 2 pp 123-129.
- Anwar Hafid, M., 2014, Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di Rsd Syech Yusuf Kab.Gowa,*Jurnal Kesehatan*. Vol: 7 (2). 368-375.
- Lossa, C., 2016, Tanggung Jawab Hukum Rsd Tora Belo Kabupaten Sigi Terhadap Pelayanan Kesehatan

Jurnal Sains Riset (JSR)  
p-ISSN 2088-0952, e-ISSN 2714-531X  
<http://journal.unigha.ac.id/index.php/JSR>  
DOI. 10.47647/jsr.v10i12

Masyarakat, e-Jurnal Katalogis, Vol:  
4 (6), 122-133.

Sulistia Nengsih, V., dan Maidelwita, Y.,  
2011, Hubungan Mutu Pelayanan  
Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan  
Pasien Terhadap Pelayanan  
Kesehatan Di Ruang Rawat Inap  
Interne RSUD DR. M. ZEIN

PAINAN, jurnal Kopertis Wilayah X  
DPK di Prodi DIII Kebidanan STIKes  
Mercubaktijaya Padang.