



Literature Review

Article History

Submitted: February 24st, 2021

Revised: April 22st, 2021

Accepted: June 25st, 2021

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

*Winda Lestari¹, Ichsan Rizany¹, Herry Setiawan¹

¹ Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat, Banjarbaru

*Corresponding Author: Ichsan Rizany

Email : ichsan.r.psik@ulm.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Kualitas pelayanan sangat rendah sehingga mengakibatkan tingkat kepuasan pasien belum memenuhi kriteria pelayanan minimum yaitu 95% yang dipengaruhi dari beberapa faktor yang mengakibatkan derajat kepuasan masih rendah. Tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

Metode: Studi ini menggunakan *literature review*, dari dua basis data elektronik; *Google Scholar* dan *Garuda* dalam rentang tahun 2010-2020 ditemukan sepuluh literatur yang sesuai dengan pasien rawat inap dan tingkat kepuasan.

Hasil: Sintesis data pada artikel jurnal pada pasien rawat inap dan tingkat kepuasan telah berpendapat bahwa tingkat kepuasan pasien rendah karena komunikasi kurang efektif, 4 artikel jurnal menyatakan bahwa tingkat kepuasan rendah karena kualitas mutu pelayanan, dan 1 artikel jurnal menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien rendah karena penjadwalan dinas. Pembahasan tingkat kepuasan pasien pada mutu pelayanan yang diberikan tenaga keperawatan terhadap pasien selama mendapatkan perawatan di rumah sakit, pelayanan, dan asuhan keperawatan yang diterima oleh pasien merupakan bentuk pelayanan profesional yang dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap dan meningkatnya kualitas mutu pelayanan kesehatan.

Kesimpulan: Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit adalah beberapa faktor yaitu mutu pelayanan kesehatan, komunikasi, dan penjadwalan dinas perawat.

Kata Kunci: Pasien; Rawat Inap; Tingkat Kepuasan

ABSTRACT

Introduction: The quality of service is very low, resulting in the level of patient satisfaction that has not met the minimum service criteria, namely 95% which is influenced by several factors resulting in the degree of satisfaction is still low. The aim is to determine the factors that affect the level of patient satisfaction in hospital swamps.

Methods: This study uses a literature review, from two electronic databases; *Google Scholar* and *Garuda* in the period 2010-2020 found ten literatures that match Patient, Inpatient and Satisfaction Level.

Results: Synthesis of data in journal articles patient, inpatient and satisfaction level argued that the level of patient satisfaction was low due to ineffective communication, 4 journal articles stated that the level of satisfaction was low due to the quality of service, and 1 journal article stated that the level of patient satisfaction was low due to official scheduling. Discussion on the level of patient satisfaction with the quality of service provided by nursing personnel to clients while receiving hospital care, services, and nursing care received by patients is a form of professional service that can increase inpatient satisfaction and improve the quality of health services.

Conclusion: *There are several factors that influence the level of satisfaction of inpatients at the hospital, namely the quality of health services, communication, scheduling of the nurse's office.*

Keywords: *Inpatient; Patient; Satisfaction Level*

PENDAHULUAN

Institusi pelayanan yang berpusat kepada pemberian layanan kesehatan individu dan masyarakat, yang memberikan layanan kuratif maupun preventif dan melibatkan berbagai macam disiplin ilmu kesehatan seperti keperawatan, kedokteran, kefarmasian, dan ilmu kesehatan yang lain adalah salah satu pengertian dari rumah sakit itu sendiri. Sebagai tenaga kesehatan profesi perawat merupakan profesi yang selama 24 jam memberikan pelayanan secara konsisten dan berkesinambungan setiap harinya pada pasien.¹ Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi patokan derajat kepuasan, pelayanan yang diberikan semakin baik meningkatkan kepuasan pasien di Indonesia penetapan indikator mutu pelayanan diatur dalam 21 macam- macam kenyamanan dan 107 indeks yang sudah ditetapkan parameter minimumnya pada nilai khusus, Parameter derajat jasa pada rumah sakit yaitu tingkat kebahagiaan klien. Kesenangan klien adalah derajat kepuasan yang pada efek tenaga kerja jasa kesehatan yang di perolehnya ketika sudah mendapatkan pelayanan keperawatan dengan apa yang sudah diharapkan pasien.²

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Ketidakpuasan pasien saat dirawat di rumah sakit disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya yaitu tentang komunikasi yang kurang efektif kepada pasien saat melakukan pelayanan kesehatan. Sehingga tidak memenuhi standar pelayanan minimal kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kriteria jasa minimal dari kepuasan pasien adalah melebihi 95%

apabila didapatkan fasilitas kesehatan pada derajat kepuasan pasien terdapat kurang dari 95% akan dianggap jasa kesehatan yang diberikan kurang dari kategori minimum ataupun kurang bermutu. Sementara untuk meningkatkan mutu kenyamanan pasien dibutuhkan tenaga keperawatan yang memiliki jumlah yang lebih besar. Perawat mengkoordinasikan berbagai professional perawatan kesehatan dan pelayanan kesehatan untuk membantu pasien mencapai hasil akhir yang diinginkan dengan tingkat kepuasan klien³. Didapatkan dari hasil penelitian menjelaskan bahwa nilai kepuasan pasien di RSUD Ulin Banjarmasin tahun 2016 adalah rendah pada instansi rawat inap sehingga nilai kepuasan pasien belum mencapai standar pelayanan minimal, Kecilnya angka kepuasan pasien bakal berakibat atas kemajuan rumah sakit.^{4,5,6} Bagi pasien yang menganggap kurang senang pada jasa kesehatan yang di peroleh, dan pasien menentukan untuk alih tempat ke rumah sakit lain yang bisa memberikan jasa yang bertambah baik. Tingkat kepuasan pasien belum memenuhi kriteria pelayanan minimum yaitu 95% dari beberapa jenis yang mempengaruhi derajat kepuasan pasien rendah diruang rawat inap yaitu dipengaruhi dengan bermacam- macam dari pasien tersebut.⁷

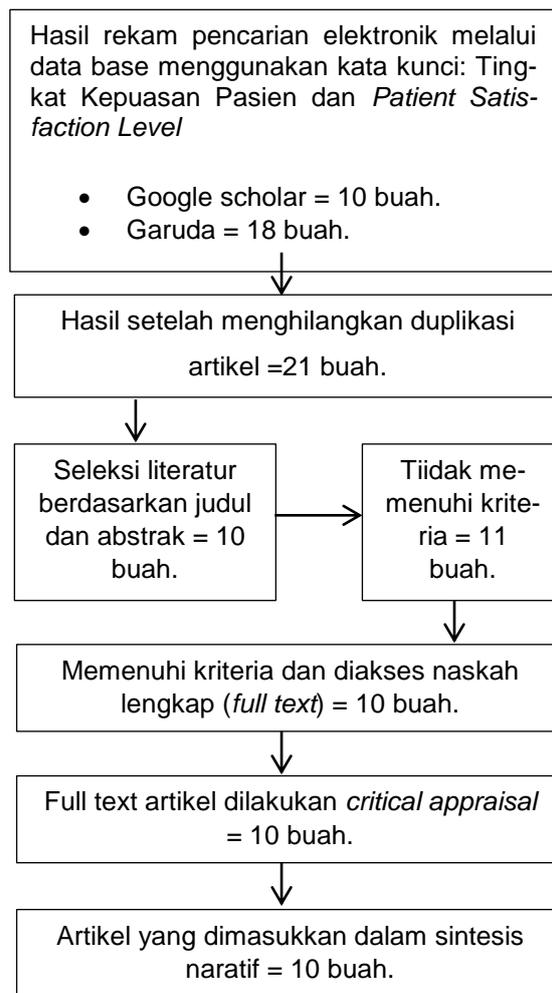
Berdasarkan hasil penelitian Rahman, Mulyani, dan Rizany (2018) menjelaskan bahwa nilai kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin pada tahun 2016 adalah 78,46 % pada instansi rawat inap sehingga nilai kepuasan pasien belum mencapai standar pelayanan minimal. Tingkat kepuasan pasien belum mencapai standar pelayanan minimal yaitu 95% disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rendah di ruang rawat inap yaitu mutu pelayanan, komunikasi, dan penjadwalan dinas

perawat.⁸

Berdasarkan fenomena di atas yang mengakibatkan rendahnya kepuasan pasien rawat inap oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode *literature review*. Peneliti menggunakan pendekatan metodologi ilmiah untuk merangkum hasil penelitian berdasarkan pencarian artikel dengan rentang terbitan tahun 2010- 2020, hasil penelitian yang dikerjakan secara sistematis pada artikel jurnal yang membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap. Artikel jurnal yang diambil melalui database *Google Scholar*, dan *Garuda*. Pencarian literatur menggunakan kata kunci, yaitu; Tingkat kepuasan pasien, pasien, dan rawat inap. Pemilihan literatur ini ditentukan dengan menggunakan kriteria inklusi sebagai berikut; faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap. Jenis literatur yang digunakan yaitu *literature review* mengkaji artikel dengan desain penelitian, *Cross Sectional*. Hasil rekap pencarian elektronik melalui data base menggunakan kata kunci: Tingkat kepuasan pasien dan *Patient Satisfaction Level* menggunakan *google scholar* = 10 buah, dan menggunakan *garuda* = 18 buah. Hasil setelah menghilangkan duplikasi artikel= 21 buah, Seleksi literatur berdasarkan judul dan abstrak = 10 buah, Naskah lengkap (*full-text*) = 10 buah. *Full-text* artikel dilakukan *critical appraisal* = 10 buah. Artikel yang dimasukkan dalam sintesis naratif = 10, dan tidak memenuhi kriteria= 11 buah.



HASIL

Berdasarkan *Critical Appraisal* yang telah dilakukan diperoleh 10 (sepuluh) artikel jurnal yang berkaitan dengan topik. Responden pada penelitian ini adalah pasien yang di rawat inap dengan usia 18- 50 tahun, dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pada hasil sintesis data yang dikerjakan pada 10 artikel jurnal didapatkan ada sebanyak 5 artikel jurnal yang menyatakan bahwa di rumah sakit tingkat kepuasan rendah karena komunikasi kurang efektif, rendahnya derajat kepuasan klien di ruang rawat inap diakibatkan karena jasa yang diberikan tidak sama pada apa yang telah diharapkan dari klien pada proses perawatan pasien di rumah sakit yang disebabkan oleh beberapa faktor.

Tabel. 1 Hasil ekstraksi data dari literatur tersebut dapat dilihat pada tabel ekstraksi data berikut ini:

PENULIS DAN TAHUN	METODE PENELITIAN DAN INSTRUMEN	HASIL
1. Butar-butur, 2016	<ul style="list-style-type: none">- Metode penelitian yaitu <i>survey analitik</i> dengan pendekatan <i>cross sectional</i>.- Pengambilan sampel dilakukan pada pasien rawat inap dengan tehnik <i>quota sampling</i>.- Pengambilan data dilakukan dengan pengisian kuesioner.	Hasil menunjukkan bahwa ada ikatan mutu pelayanan keperawatan terhadap derajat kepuasan pasien rawat inap dengan hasil uji statistik $p=0,000$ ($p < 0,05$).
2. Faridah, 2015	<ul style="list-style-type: none">- Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i>.- pengambilan sampel kepada pasien rawat inap secara <i>random sampling</i>.- Instrumen, menggunakan kuesioner dan wawancara.	Hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa ada hubungan tingkat kepuasan pasien dengan empati petugas dimana hasil yang di dapatkan yaitu hasil uji statistik di peroleh nilai p value $=0,000$ ($p < 0,05$).
3. Rosita, 2017	<ul style="list-style-type: none">- Penelitian ini menggunakan metode korelasional menggunakan cara <i>cross sectional</i>.- Sampel diambil kepada pasien rawat inap secara <i>purposive sampling</i>.- Instrumen, menggunakan kuesioner.	Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas jasa kesehatan pada derajat kepuasan pasien, jasa pelayanan kesehatan dirumah sakit mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap berdasarkan uji regresi dengan nilai R^2 yaitu sebesar 0,945
4. Rahman, 2018	<ul style="list-style-type: none">- Metode penelitian yaitu korelasional dengan pendekatan <i>cross sectional</i>.- pengambilan sampel secara <i>accidental sampling</i> kepada pasien rawat inap.- Instrumen, menggunakan kuesioner.	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan maka ada ikatan dengan penjadwalan dinas perawat terhadap tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap diperoleh hasil dengan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan p value $< \alpha = 0,05$. Penjadwalan dinas perawat dan tingkat kepuasan pasien memiliki koefisien korelasi dengan tingkat yang sedang yaitu diperoleh nilai 0,433.

5. Mailani, 2017	<ul style="list-style-type: none">- Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitik dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>.- Sampel diambil dengan purposive sampling kepada klien rawat inap dengan batasan waktu 2 minggu.- Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan pengisian Kuesioner	Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat adanya ikatan antara caring perawat dan kepuasan pasien diperoleh hasil dengan menggunakan analisis bivariat yaitu dari statistik <i>chi square</i> menunjukkan hasil $p = \text{value } 0,021 \leq 0,05$.
6. Irawan, 2020	<ul style="list-style-type: none">- Metode, penelitian bersifat analitik dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>- Sampel, pengambilan sampel kepada pasien rawat inap.- Instrumen, menggunakan kuesioner.	Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan hubungan komunikasi dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan hasil uji statistik <i>chi square</i> $p\text{-value } 0,007 < 0,05$.
7. Sukesi, 2013)	<ul style="list-style-type: none">- Penelitian menggunakan metode analitik observasional menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>.- Sampel diambil dengan teknik total sampling kepada pasien yang rawat inap Metode.- Data diambil menggunakan cara pengisian penelitian kuesioner.	Didapatkan hasil dari penelitian menyatakan bahwa ada hubungan antara caring dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh hasil dengan menggunakan analisis bivariat dengan nilai $p = 0,015 < \alpha 0,05$.
8. Alamri, 2015	<ul style="list-style-type: none">- Metode penelitian dengan survey analitik dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>.- Sampel didapatkan dari pasien rawat inap dengan teknik <i>random sampling</i>.- Pengambilan data dilakukan dengan pengisian kuesioner.	Pada penelitian ini diperoleh hasil adalah mengatakan terdapat ikatan antara jasa pelayanan kesehatan terhadap derajat kepuasan klien diperoleh nilai uji statistik <i>chi square</i> dibenarkan bahwa $p = \text{value}$ yaitu $0,007$ lebih rendah dari $\alpha 0,05$. Didapatkan juga nilai uji bivariat yang menunjukkan tak ada ikatan antara tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien karena nilai $p\text{-value} = 0,790 > \alpha 0,05$.

9. Lestari, 2013	<ul style="list-style-type: none">- Metode penelitian menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>.- Pengambilan data diambil menggunakan cara tehnik <i>random sampling</i> kepada klien rawat inap.- Data diambil menggunakan cara pengisian kuesioner.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ada ikatan antaracaring perawat dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh nilai uji statistik <i>chi square</i> dilihat dari <i>p</i> - value adalah 0,007 sangat kecil dibanding 0,05 <i>p</i> = value <0,05 hingga H_0 ditolak.
10. Silalahi, 2019	<ul style="list-style-type: none">- Penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan <i>cross sectional</i>.- Pasien rawat inap adalah sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan <i>accidental sampling</i>.- Data diambil dengan cara pengisian kuesioner.	Hasil yang didapatkan menyatakan terdapat ikatan jasa pelayanan terhadap tingkat kebahagiaan klien rawat inap terdapat hasil didapatkan yaitu hasil uji statistik diperoleh nilai $p < 0,000$.

Faktor tersebut diantaranya; mutu pelayanan kesehatan, komunikasi, penjadwalan dinas perawat, mulai dari menghormati pasien dan memberikan pelayanan dengan bersikap dalam menghargai harkat dan martabat pasien beserta keluarga pasien, bersikap melindungi dan menjamin dalam memberikan kenyamanan serta kebutuhan pasien saat dilakukan perawatan, meningkatkan komunikasi yang efektif baik pada klien atau pada tenaga kesehatan lainnya, meningkatkan kualitas hidup pasien, mengurangi tingkat skala kecemasan pada pasien, untuk 4 artikel jurnal lainnya didapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien masih kurang, masih kurang puasnya pasien dan keluarga terhadap mutu pelayanan kesehatan, kurangnya pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasien. Dan untuk 1 artikel jurnal ini menjelaskan tingkat kepuasan pasien rendah karena penjadwalan dinas, penjadwalan dinas yang kurang efektif seketika berubah membuat tenaga kesehatan kurang

bersemangat pada saat berdinas sehingga memberikan pelayanan juga kurang efektif dan tidak sesuai dengan harapan pasien.

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima jasa pelayanan keperawatan di rumah sakit dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pasien. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan maka pasien puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien sangat puas, kepuasan yang terjadi pada pasien karena harapan-harapan yang ada diri pasien terpenuhi.⁹

Kepuasan pasien adalah terpenuhinya keperluan yang didapatkan dari pengalaman melaksanakan kegiatan, kerjaan atau mendapatkan sesuatu sesuai keperluan yang diinginkan, ketidakpuasan pasien mempunyai efek berupa hilangnya

kepercayaan pasien terhadap perawat dan adanya keluhan atau tuntutan pasien pada suatu rumah sakit, banyaknya ketidakpuasan pasien timbul karena apa yang menjadi kebutuhan, keinginan dan harapan yang diinginkan tidak terpenuhi.¹⁰

Mutu pelayanan keperawatan adalah derajat yang memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien yang diberikan oleh perawat dan menunjuk ada tingkat kesempurnaan pelayanan, mutu pelayanan keperawatan diukur dengan lima aspek yaitu *Responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*.¹¹

Komunikasi yang dilakukan secara sadar oleh perawat bertujuan untuk kesembuhan pasien, hubungan antara pasien dengan perawat merupakan pengalaman sekaligus perbaikan emosi pasien, komunikasi harus berjalan secara efektif antara pasien dengan perawat sehingga saling menghargai satu sama lainnya. Proses komunikasi harus dengan pendekatan yang direncanakan berfokus pada pasien, dan dipimpin oleh seorang professional.¹²

Penjadwalan perawat merupakan sebuah hal yang memberikan pengaruh karena memiliki keterikatan antara tingkat keahlian yang dimiliki dan kapasitas atau kompetensi yang ada pada diri perawat untuk memberikan pelayanan perawatan pada pasien.¹³ Penjadwalan juga akan berdampak terhadap pasien baik secara langsung maupun tidak langsung, penjadwalan perawat memiliki efek independen terhadap mortalitas pasien dan penjadwalan perawat juga mempengaruhi kualitas perawatan dan moral perawat karena pasien akan merasa puas jika perawat yang memberikan pelayanan keperawatan memiliki kinerja yang tepat sesuai kompetensi.¹⁴

KESIMPULAN

Dari hasil literatur review yang telah dilakukan pada beberapa artikel jurnal mengenai Faktor- faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit ada beberapa faktor yaitu mutu pelayanan kesehatan, komunikasi, penjadwalan dinas perawat, tingkat kepuasan pasien rendah karena penjadwalan dinas. Sebagai perawat yang profesional harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal berupa komunikasi yang efektif agar dapat meningkatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan agar dapat meningkatnya kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan artikel ini dapat menjadi acuan atau pembelajaran dalam melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

1. RI, k. (2008). Keputusan Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
2. Kemenkes. (2016). Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit .
3. Hafid. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab, Gowa. *Jurnal Kesehatan*, vol.7, No.2.
4. Rahman, S. (2018). Penjadwalan Dinas Perawat Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Ulin Banjarmasin. *Dunia Keperawatan* , 41.
5. Rizany, I. (2020). Optimalisasi Fungsi Kepala Ruangan Dalam Penetapan Jadwal Dinas Perawat Berbasis Kompetensi.
6. Susandi, Doni. (2016). Perencanaan Dan Pembuatan Aplikasi Penyusunan Jadwal Kerja Dinas Jaga Perawat IGD Menggunakan Algoritma TPB.
7. Rahman, S. (2018). Penjadwalan



- Dinas Perawat berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Ulin Banjarmasin. *Dunia Keperawatan* , 41.
8. RI, k. (2008). Keputusan Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
 9. Faridah. (2015). Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Di RSD.KH.Daud Arif Tanjung Jabung barat, vol.15, no.1.
 10. Sukesi, N. (2013). Upaya Peningkatan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Rs Permata Medika. *Jurnal Managemen Keperawatan* , 15-24.
 11. Wijaya. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas 3 Rumah Sakit Daerah Kalisat Di Kabupaten Jember, Vol. 2, No. 2.
 12. Butar-butar, J. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia* , 51-64.
 13. Rahmania, L. (2020). Hubungan Penjadwalan Dinas Perawat Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Instansi Rawat Inap.
 14. Rizany, I. (2017). Optimalisasi Fungsi Kepala Ruangan Dalam Penetapan Jadwal Dinas Perawat Berbasis Kompetensi.
 15. Destiningrum, M. (2017). Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Berbasis Web Dengan Menggunakan Framework Sodeigniter .