

**ORIGINAL ARTICLE**

## HUBUNGAN PELAYANAN PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK UM SELAMA PANDEMI COVID-19

Nanang Rifai<sup>1\*</sup>, Sih Ageng Lumadi<sup>2</sup>, Sismala Harningtyas<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Stikes Maharani Malang

**Corresponding author:**

**Nanang Rifai**

Stikes Maharani Malang

Email: rifainanang1987@gmail.com

**Article Info:**

Dikirim: 17 Juni 2022

Ditinjau: 06 Oktober 2022

Diterima: 01 November 2022

**Abstract**

The COVID-19 pandemic has had a major impact on various sectors, one of which is the health sector. The evaluation results showed that there were service complaints during the COVID-19 pandemic at the General Poly at Polyclinic of Malang State University (UM). The main indicator to know the quality of nurse services is patient satisfaction. Therefore, the purpose of this research is to analyze the relationship of nurse services with patient satisfaction at the General Poly at Polyclinic of Malang State University (UM). The study uses a correlational research design with a quantitative approach, with a cross sectional study. Sampling techniques using non-probability sampling techniques with quota sampling approach in general poly outpatient populations at Polyclinic of Malang State University (UM) during the COVID-19 pandemic between the month of September - Oktober 2021 as many as 82 respondents. The results showed that nurse services showed a moderate category of 74 respondents (90.24%) and patient satisfaction showed a moderate category of 67 respondents (81.70%). Based on the results of the statistical test  $p\text{-value} (0.000) < \alpha (0.05)$ , then  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. This means that there is a strong relationship between nurse services and patient satisfaction levels. Therefore, there needs to be a consistent improvement of services so that patient satisfaction can be achieved. One of them is by paying special attention to the standards of nursing services that have been set by the Polyclinics of Malang State University (UM)

**Keywords :** *Quality of service; Satisfaction; Covid-19*

**Abstrak**

Pandemi COVID-19 memberikan pengaruh besar terhadap berbagai sektor, salah satunya sektor kesehatan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa terdapat keluhan pelayanan selama pandemi COVID-19 di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM). Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan perawat adalah kepuasan pasien. Oleh sebab itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif, dengan desain *cross sectional study*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan quota sampling pada populasi pasien rawat jalan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM) selama pandemi COVID-19 antara bulan September – Oktober 2021 sebanyak 82 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perawat menunjukkan kategori sedang yakni sebanyak 74 responden (90.24%) dan kepuasan pasien menunjukkan kategori sedang yakni sebanyak 67 responden (81.70%). Berdasarkan hasil uji statistik  $p\text{-value} (0,000) < \alpha (0,05)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Oleh sebab itu, perlu adanya perbaikan pelayanan secara konsisten agar kepuasan pasien dapat tercapai. Salah satunya dengan cara memberikan perhatian khusus pada standar pelayanan keperawatan yang telah ditetapkan oleh pihak poliklinik Universitas Negeri Malang (UM).

**Kata Kunci :** Mutu Pelayanan; Kepuasan pasien; Covid-19.

## PENDAHULUAN

*World Health Organization* (WHO) telah menetapkan *Coronavirus disease-2019* (COVID-19) menjadi kondisi yang gawat dalam kesehatan masyarakat sejak 30 Januari 2020 dan kini telah menjadi tantangan kesehatan masyarakat serta menyebabkan krisis di seluruh dunia (Sesrianty et al., 2019a). Secara global kasus COVID-19 yang terkonfirmasi per tanggal 03 Maret 2021 sebanyak 114,428,211, meliputi 2,543,755 kasus kematian (CFR 2,2%) di 222 Negara Terjangkit dan 187 Negara Transmisi Lokal (WHO, 2021). Di Indonesia per 03 Maret 2021 tercatat 1,353,834 kasus konfirmasi COVID-19 dengan 36,721 kasus kematian dan CFR nasional 2,7% (Kemenkes RI, 2021). Pandemi COVID-19 memiliki dampak besar terhadap perubahan beberapa sektor, termasuk kesehatan. Pada sektor kesehatan terdapat beberapa perubahan, seperti peningkatan pelayanan kesehatan. Perubahan terkait peningkatan pelayanan kesehatan selama pandemi COVID-19 menjadi tugas paramedis termasuk perawat (Putri, 2020). Perubahan peningkatan pelayanan kesehatan bukan hanya di lingkungan Rumah Sakit tetapi juga terjadi di Poliklinik salah satunya Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM). Berdasarkan hasil evaluasi kotak saran yang diisi oleh pengunjung Poliklinik UM terkait pelayanan perawat menunjukkan bahwa selama pandemi COVID-19 terdapat keluhan pelayanan selama pandemi COVID-19 (Poliklinik UM, 2021). Dari hasil wawancara kepada salah satu pasien rawat jalan Poli Umum di Poliklinik UM ditemukan rasa ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang dilakukan petugas, khususnya perawat.

Namun bagaimana tingkat kepuasan pasien dan hubungan antara tingkat pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien belum dilakukan evaluasi (Poliklinik UM, 2021).

Poliklinik Universitas Negeri Malang merupakan salah satu pemberi layanan kesehatan yang berperan sebagai lembaga sosial sekaligus *profit oriented*. Selain itu, poliklinik berorientasi pada kepuasan pasien (*customer satisfaction*). Perkembangan pelayanan di bidang kesehatan juga mengalami peningkatan seiring dengan naiknya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Perawat menjadi salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan secara penuh dan totalitas sehingga dituntut mampu meningkatkan pelayanan secara berkualitas, karena masih ditemukan keluhan pasien terhadap pelayanan perawat yang kurang optimal khususnya selama pandemi COVID-19 (Sesrianty et al., 2019a), sehingga menyebabkan jumlah pengunjung pasien di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang mengalami penurunan. Berdasarkan data kunjungan pasien di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang ditemukan bahwa terdapat penurunan jumlah pasien pada tahun 2021 yaitu menjadi 519 pasien (Arsip Pribadi Data Rekam Medis Poliklinik UM, 2021). Jumlah tersebut lebih rendah dibandingkan tahun 2020 (7.743 pasien) dan tahun 2019 (13.101 pasien) (Arsip Pribadi Data Rekam Medis Poliklinik UM, 2021). Penurunan jumlah kunjungan pasien kemungkinan disebabkan karena kualitas pelayanan perawat yang diberikan kurang optimal (Widya Astari et al., 2021).

Tersedianya pelayanan kesehatan secara optimal dan memiliki kualitas tinggi merupakan salah satu upaya pembangunan dalam bidang kesehatan. Salah satu indikator yang mempengaruhi keberhasilan dalam memberikan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien. Tercapainya kepuasan pelayanan dalam jasa kesehatan terjadi apabila yang diperoleh lebih tinggi daripada ekspektasi (Sri Handayani, 2016). Evaluasi kepuasan pasien terhadap jasa pelayanan yang didapatkan mengacu pada beberapa faktor diantaranya yaitu produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, fasilitas (Ryandini & Hakim, 2019). Pertama, faktor produk atau jasa yaitu produk yang memiliki kualitas yang tinggi akan memberikan rasa puas kepada pasien. Kedua, faktor harga menjadi penting yang mempengaruhi ekspektasi pasien pada pelayanan kesehatan tersebut. Semakin tinggi biaya yang harus dikorbankan pasien maka semakin tinggi pula harapan pasien terhadap kualitas produk atau jasa yang akan diterima. Ketiga, emosional yaitu perasaan pasien yang merasa yakin dan bangga terhadap suatu institusi pelayanan kesehatan. Keempat, kinerja yaitu hasil kerja dari tenaga kesehatan yang mencerminkan kualitas dan kuantitasnya dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Bentuk dari kinerja antara lain kemudahan, kenyamanan, kecepatan dan lain-lain. Kelima, fasilitas yaitu sarana dan prasarana yang disediakan oleh institusi pelayanan kesehatan. Misalnya tempat pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu, toilet yang bersih dll. Selain itu, faktor lain seperti karakteristik produk, pelayanan, lokasi,

kenyamanan, komunikasi dan desain visual juga harus diperhatikan untuk memberikan rasa puas kepada pasien (Ryandini & Hakim, 2019).

Perasaan puas tercipta karena adanya perbandingan antara kesenangan terhadap sesuatu dengan suatu produk atau jasa yang diharapkan. Perasaan puas adalah rasa senang seseorang karena ekspektasinya terhadap sesuatu dapat terpenuhi. Adanya kepuasan terbentuk karena apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan (pasien) dapat terpenuhi (Ryandini & Hakim, 2019). Kepuasan pasien menjadi sesuatu yang harus diukur sebagai bagian dari strategi institusi kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tidak terkecuali poliklinik. Mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu poliklinik dalam penyelenggaraan layanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien yang diukur secara teratur menjadi syarat di sebagian besar negara untuk mendapatkan akreditasi dan jaminan (Suratri et al., 2018). Apabila mutu pelayanan yang didapatkan sebanding dengan ekspektasi yang dimiliki oleh pasien maka akan berpengaruh positif terhadap pelaksanaan kesehatan di suatu klinik. Selain itu apabila pasien puas maka akan membentuk suatu hubungan yang baik antara klinik dengan pasien. (Sesrianty et al., 2019a) menambahkan bahwa mutu pelayanan dari suatu pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor yang membuat pasien agar datang kembali ke pelayanan kesehatan tersebut karena adanya rasa puas atau bahkan enggan untuk datang kembali. Hal ini dikarenakan pasien memiliki loyalitas terhadap klinik, sehingga akan merekomendasikan klinik tersebut kepada pasien

lainnya. Tingkat kepuasan dan mutu pelayanan dalam bidang kesehatan sebaiknya dirasakan oleh semua pasien yang mendatangi klinik, seperti mahasiswa, civitas akademika, dan pasien umum (Widayanti et al., 2018).

Atas dasar tersebut peneliti ingin mengungkap hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan Poli Umum di Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM) selama pandemi COVID-19.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif, dengan desain *cross sectional study*. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan Poli Umum di Poliklinik Universitas Negeri Malang selama pandemi COVID-19.

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang sudah pernah berkunjung di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM) minimal dua kali selama pandemi *Coronavirus Disease-2019* (COVID-19) antara bulan September – Oktober 2021. Rata-rata jumlah pasien yang berkunjung di Poli Umum Poliklinik UM selama pandemi COVID-19 antara bulan Januari – Mei 2021 adalah 103 pasien (Arsip Pribadi Data Rekam Medis Poliklinik UM, 2021). Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *quota sampling* (Kasjono, 2009). *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang anggota populasinya tidak memiliki peluang yang sama

untuk menjadi anggota sampel, sedangkan *quota sampling* adalah teknik penentuan sampel atas populasi tertentu untuk diklasifikasikan sesuai ciri khas hingga mencapai jumlah kuota yang dibutuhkan (Sugiyono, 2017). Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung di Poli Umum Poliklinik UM selama pandemi COVID-19 antara bulan Agustus – September 2021. Besar sampel penelitian yaitu 82 responden yang merupakan batas minimal dari perhitungan berdasarkan rumus Slovin.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang no. 5 Kota Malang pada bulan September-Oktober 2021. Jumlah petugas yang terlibat dalam pengumpulan data ini terdiri dari dua mahasiswa, pegawai Poliklinik UM, dan 82 pasien yang berkunjung di Poli Umum Poliklinik UM minimal dua kali melakukan kunjungan selama pandemi COVID-19.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah modifikasi kuesioner pelayanan perawat dan kepuasan pasien yang bersumber dari penelitian terdahulu (Kuntoro & Istiono, 2017; Sabarudin et al., 2020a; Sesrianty et al., 2019b). Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen harus melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk keandalan dan kesahihan instrumen yang akan digunakan dalam penelitian. Uji validasi kuesioner digunakan untuk menunjukkan bahwa kuesioner tersebut mengukur apa yang benar-benar diukur dengan perhitungan validitas menggunakan rumus validitas *aikens* (Azwar, 1994). Uji reliabilitas instrumen dilakukan

dengan cara *one shot* dengan sasaran responden berkarakteristik serupa dengan sampel penelitian (Janti, 2017). Nilai koefisien reliabilitas dihitung menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan taraf signifikansi 5%. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r tabel maka instrumen dapat dikatakan reliabel (Widi, 2011). Apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari r tabel maka instrumen dapat dikatakan reliabel (Janti, 2017; Widi, 2011).

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Dimana tahap akhir meliputi proses *editing, coding, processing, dan cleaning*. Setelah data siap untuk diolah kemudian dianalisis menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 21. Data pertama kali di uji menggunakan uji deskriptif untuk mengetahui ukuran sebaran dan pemusatan data. Selanjutnya dilakukan uji non-parametrik menggunakan *rho spearman correlation* dengan taraf signifikan ( $p < 0,05$ ). Penelitian ini telah dinyatakan layak dalam uji layak etik oleh Tim KEPK UMM pada tanggal 09 September 2021 dengan nomor E.5.a/199/KEPK-UMM/IX/2021.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

#### 1) Karakteristik Responden berdasarkan usia

**Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur pada pasien rawat jalan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang.**

No	Tahun	Frekuensi	Prosentase %
1	18-25	41	50
2	26-35	7	8,53
3	36-45	8	9,75
4	46-55	12	14,65
5	56-70	14	17,07
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 tersebut menunjukkan bahwa setengah dari responden berusia 18-25 tahun yakni sebanyak 41 responden (50%).

#### 2) Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin pada pasien rawat jalan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang**

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Prosentase %
1	Laki – laki	40	48.78
2	Perempuan	42	51.22
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 42 responden (51.22%).

### 3) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

**Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan pada pasien rawat jalan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang**

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase %
1	SMA	44	53.65
2	PERGURUAN TINGGI	38	46.35
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki riwayat pendidikan terakhir SMA yakni sebanyak 44 responden (53.65%).

### 4) Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

**Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan pada pasien rawat jalan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase %
1	Dosen	20	24.40
2	Pegawai	21	25.60
3	Mahasiswa	41	50
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4 tersebut menunjukkan bahwa setengah dari responden bekerja sebagai mahasiswa yakni sebanyak 41 responden (50%).

### Layanan keperawatan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang

**Tabel 5. Distribusi persepsi Responden tentang layanan perawat di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase %
2	Sedang	74	90.24
3	Tinggi	8	9.76
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

Penelitian telah dilakukan pada pasien rawat jalan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang selama pandemi COVID-19 tentang pelayanan keperawatan menggunakan indikator

keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*). Indikator tersebut diimplementasikan dalam kuisioner penelitian berjumlah 16 pertanyaan yang dijawab oleh 82 responden. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5 tersebut diperoleh data hasil pelayanan keperawatan kategori sedang sebanyak 74 responden (90.24%) dan data hasil pelayanan keperawatan kategori tinggi sebanyak 8 responden (9.76%).

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang hampir seluruhnya memberi penilaian kategori sedang atas pelayanan keperawatan. Artinya kinerja perawat dalam melakukan pelayanan medis sudah cukup baik dalam menangani keluhan pasien. Komunikasi antara pasien dan perawat juga dapat berkomunikasi dengan baik. Namun masih terdapat beberapa aspek yang harus diperbaiki agar kualitas pelayanan semakin meningkat.

Berdasarkan rata-rata total skor pada masing-masing indikator dalam pertanyaan dalam kuisioner mutu pelayanan perawat, keandalan (*reability*) mendapatkan rata-rata skor tertinggi dan jaminan (*assurance*) mendapatkan rata-rata skor terendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa keandalan Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang memiliki kualitas paling tinggi yang menjadi nilai yang paling menonjol dari aspek lainnya. Hal tersebut karena prosedur pelayanan di Poliklinik Universitas Negeri Malang tergolong mudah dan efektif dalam menangani pasien.

Namun, dalam aspek keandalan (*reability*) terdapat terdapat 21 orang yang tidak setuju terkait ketepatan waktu dalam pelayanan pasien. Pelayanan yang diberikan perawat di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM) cenderung lambat karena kurangnya tenaga kesehatan. Tenaga kesehatan yang tersedia hanya 2 dokter dan 2 perawat sehingga jika terdapat lonjakan jumlah pasien, kinerja pelayanan kesehatan akan melambat. Padahal kesigapan merupakan salah satu faktor penting yang menunjukkan profesionalitas seorang perawat. Kesigapan ini merefleksikan komitmen instansi dalam mempersiapkan pelayanan dan untuk memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya (Sabarudin et al., 2020b).

Disisi lain, jaminan (*assurance*) memiliki rata-rata skor yang rendah dibandingkan indikator lainnya. Meskipun perbedaannya tidak signifikan tetapi hal ini dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perawat di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang. Aspek ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan, dan keamanan operasinya (Sabarudin et al., 2020b). Keterjaminan dalam memberi kualitas pelayanan termasuk dalam *personal interaction*, yang dimana pelayanan sebagai pembentuk persepsi pasien terhadap penilaian jasa yang diberikan sebagai jaminan keamanan. Jaminan atas pelayanan yang diberikan perawat sangatlah ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga perawat yang memberikan pelayanan secara profesional mampu mendapatkan kepercayaan pasien. Hal tersebut berarti *personal interaction* perawat di Poli Umum Poliklinik

Universitas Negeri Malang masih kurang dalam menangani pasien.

Selain kedua aspek tersebut, berdasarkan hasil analisis kuisioner terdapat 18 responden yang merasa tidak puas dengan kondisi ruang tunggu di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM). Mengingat bangunan yang digunakan sebagai Poliklinik di Universitas Negeri Malang (UM) termasuk bangunan tua sehingga tidak terlalu nyaman untuk dipergunakan. Ruangan yang difungsikan sebagai ruang tunggu terasa lembab karena kurangnya ventilasi udara. Selain itu, kondisi pandemi mewajibkan pemberian jarak pada tempat duduk di ruang tunggu. Hal tersebut menyebabkan beberapa pasien harus berdiri karena tempat duduk yang tersedia sudah penuh. Dalam hal ini, seharusnya pihak Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM) dapat memprediksi masalah tersebut. Sehingga dapat melakukan perubahan tata ruang di ruang tunggu agar dapat memfasilitasi semua pengunjung dengan tetap memerhatikan protokol kesehatan.

Menurut peneliti, melalui penelitian ini aspek indikator pelayanan keperawatan digunakan untuk menilai kualitas pelayanan perawat yang sesuai dengan kebutuhan pasien. Penilaian melalui berbagai indikator tersebut dapat dijadikan dasar untuk membuat kebijakan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diberikan berkualitas tinggi maka penerima jasa akan mengenang institusi kesehatan tersebut sebagai pelayanan yang baik. Kemudian suatu saat nanti mereka akan datang kembali apabila membutuhkan pelayanan yang sama atau serupabegitu pula sebaliknya.

Poliklinik Universitas Negeri Malang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan melalui pelatihan dan pengembangan lainnya. Hal ini dibutuhkan untuk meningkatkan ketrampilan perawat dalam berkomunikasi dan menangani keluhan pasien. Komunikasi yang baik antara perawat dan pasien sangat diperlukan untuk menjembatani pelayanan kesehatan yang berkualitas dan tepat sasaran. Seringkali pasien merasa tidak nyaman dengan sikap perawat yang kurang ramah dan perhatian. Padahal perawat berperan sebagai komunikator yang dituntut siap secara fisik dan psikologis untuk menangani keluhan pasien. Selain penampilan, sikap yang ramah dan perhatian juga diperlukan untuk memberikan kenyamanan kepada pasien. Penampilan dan sikap yang baik tersebut merupakan salah satu bentuk profesionalitas dari seorang perawat dalam melakukan pelayanan kesehatan.

### **Kepuasan pasien di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang**

Pelayanan keperawatan menjadi indikator yang berfungsi mengukur pemenuhan kebutuhan dan harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tuntutan dan kebutuhan pasien, maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Perbandingan antara pelayanan yang didapatkan oleh pasien tersebut dengan harapannya, hal itu dinamakan kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah rasa puas yang didapatkan oleh pasien setelah membandingkan harapannya terhadap pelayanan kesehatan dengan apa yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan

tersebut (Az-zahroh, 2017). Kepuasan pasien dipengaruhi persepsi pribadi yang berkaitan dengan pengalaman dalam mendapatkan pelayanan. Pasien akan menilai apakah pelayanan keperawatan yang telah diterima sebanding dengan harapan mereka atau tidak. Kemudian melalui proses tersebut akan timbul respon sebagai bentuk kepuasan.

**Tabel 6. Distribusi persepsi responden berdasarkan kepuasan pasien di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang**

No	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase %
1	Rendah	0	0
2	Sedang	67	81.70
3	Tinggi	15	18.30
<b>Total</b>		<b>82</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 6 tersebut diperoleh data hasil kepuasan pasien kategori sedang sebanyak 67 responden (81.70%) dan data hasil kepuasan pasien kategori tinggi sebanyak 15 responden (18.30%). Artinya hampir seluruh pasien cukup merasa puas terhadap pelayanan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang. Hal ini berarti pasien mengalami pengalaman yang baik ketika mendapatkan pelayanan kesehatan.

Namun, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait kepuasan pasien di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM). Berdasarkan hasil analisis kuisioner, terdapat 29 responden yang merasa tidak puas dengan kesigapan perawat dalam memberikan pelayanan

kesehatan. Perawat yang bertugas dinilai tidak segera menangani pasien. Hal tersebut terjadi karena terkadang terjadi antrian sehingga penanganan perawat menjadi lambat. Kurangnya tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor yang menyebabkan lambatnya penanganan pasien. Selain itu, ruang rawat jalan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM) dinilai kurang terjaga kebersihannya. Berdasarkan hasil analisis kuisioner, terdapat 18 responden yang merasa tidak puas dengan kebersihan ruang rawat jalan. Hal ini disebabkan kurang lengkapnya fasilitas yang disediakan oleh pihak poliklinik. Misalnya *westafel* yang tersedia tidak berfungsi dengan baik karena masih dalam perbaikan dan tidak adanya pemisah antara kamar mandi laki-laki dan perempuan. Hal tersebut menyebabkan pasien merasa tidak nyaman ketika mendapatkan pelayanan kesehatan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang (UM).

Menurut Peneliti perlu diketahui kepuasan pasien secara berkala di Poliklinik Universitas Negeri Malang untuk membatu peningkatan kualitas pelayanan. Dengan diketahuinya tingkat kepuasan pasien, dapat terlihat pula aspek pelayanan mana saja yang belum maksimal sehingga perbaikan kedepannya lebih tepat sasaran. Evaluasi pelayanan kesehatan harus dilakukan secara berkala agar kualitas pelayanan keperawatan semakin meningkat sehingga sesuai dengan kebutuhan pasien.

Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan analisis terhadap mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien setiap periode tertentu. Adanya kotak saran di Poli Umum

Poliklinik Universitas Negeri Malang merupakan salah satu langkah evaluasi yang tepat. Namun, pendapat pasien tersebut tidak digunakan secara maksimal untuk memperbaiki kebijakan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang. Oleh sebab itu, diharapkan kepuasan pasien menjadi salah satu indikator dalam melakukan perbaikan mutu pelayanan keperawatan untuk kedepannya.

**Hubungan layanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang**

**Tabel 7. Tabulasi silang antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang selama pandemi COVID-19**

Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien			Total
	Rendah	Sedang	Tinggi	
Rendah	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (0,00%)	0 (100,00%)
Sedang	0 (0,00%)	67 (90,54%)	7 (9,46%)	74 (100,00%)
Tinggi	0	0	8 (100,00%)	8 (100,00%)
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>15</b>	<b>82</b>
		<b>(81,71%)</b>	<b>(18,29%)</b>	<b>(100,00%)</b>

Hasil penelitian pada tabel 7 tersebut menunjukkan bahwa terdapat 74 pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan kategori

sedang mendapatkan tingkat kepuasan kategori sedang sebanyak 67 pasien dan tingkat kepuasan kategori tinggi sebanyak 8 pasien. Hal ini menunjukkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat dapat menimbulkan rasa puas kepada pasien. Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat maka makin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Supriyanto, 2010). Sehingga ketika mutu pelayanan kesehatan ditingkatkan maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

**Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis**

	Kepuasan Pasien	p value
Pelayanan Perawat	<b>r = 0,695</b> <b>sig = 0,000</b> <b>n = 82</b>	<b>p &lt;0,05</b>

Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang selama pandemi COVID-19. Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa hasil uji statistik p value (0,000) <α(0,05) yang menunjukkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Hal tersebut berarti terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Kekuatan hubungan kedua variabel tersebut tergolong kuat yaitu sebesar 69,5% (0,695). Hubungan tersebut bersifat positif dimana semakin tinggi tingkat pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Pasalli' & Patattan, 2021), di Rumah Sakit Fatima Makale menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimana sebagian besar responden pada mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sedang.

Dengan begitu hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan keperawatan yang didapatkan dan dirasakan oleh pasien masih belum sempurna. Hal tersebut disebabkan oleh belum banyaknya pasien yang merasakan mutu pelayanan perawatan yang tinggi. Pasti pasien berharap mendapatkan pelayanan keperawatan terbaik yang dapat menangani masalah kesehatannya secara aman, nyaman, efektif, dan efisien. Mutu pelayanan keperawatan tersebut harus sesuai dengan kebutuhan pasien yang tergambar melalui tingkat kepuasannya.

Dalam pemberian pelayanan pasien rawat jalan di poliklinik Universitas Negeri Malang, tingkat kepuasan pasien bergantung pada mutu pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh pasien. Dalam memenuhi kepuasan mutu pelayanan keperawatan sangat penting untuk dikelola dengan baik. Menurut Olso & Dover dalam (Tjiptono, 2004), menganalisis harapan dan keyakinan yang dimiliki oleh seseorang baik yang belum atau sudah membeli suatu produk dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien dan pelayanan yang bermutu akan menimbulkan perasaan puas.

Mutu pelayanan keperawatan menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Suatu mutu pelayanan keperawatan dikatakan

sangat baik jika memberikan pelayanan yang setara atau melebihi harapan pasien atas kebutuhannya. Sedangkan mutu pelayanan keperawatan disebut buruk jika pasien memperoleh pelayanan keperawatan yang tidak sesuai atau lebih rendah dari harapan pasien atas kebutuhannya. Sehingga perawat harus memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Oleh sebab itu, perlu adanya perbaikan pelayanan secara berkala dan konsisten dengan menilai berbagai aspek yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Salah satunya dengan cara memberikan perhatian khusus terhadap standar pelayanan keperawatan yang sudah ditetapkan oleh pihak poliklinik Universitas Negeri Malang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pelayanan keperawatan semakin besar pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan. Maka dari itu, perlu dilaksanakan berbagai upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan perawat di Poli Umum Poliklinik Universitas Negeri Malang. Misalnya dengan mengadakan pembinaan kemampuan mutu pelayanan perawat yang berorientasi pada kepuasan pasien. Selaras dengan itu juga perlu dilakukan perbaikan fasilitas di poliklinik agar pasien merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan kesehatan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Arsip Pribadi Data Rekam Medis Poliklinik Um. (2021). *Data Rekam Medis Poliklinik Universitas Negeri Malang*.
- Azwar, S. (1994). *Analisis Item*. *Buletin Psikologi*, 2, 26–33.
- Az-Zahroh, T. N. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik [ Universitas Muhammadiyah Gresik]*. [Http://Eprints.Umg.Ac.Id/120/](http://Eprints.Umg.Ac.Id/120/)
- Janti, S. (2017). *Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen*.
- Kasjono, H. S. (2009). *Teknik Sampling Untuk Penelitian Kesehatan*. *Graha Ilmu*.
- Kemendes RI. (2021). *Media Informasi Resmi Terkini Penyakit Infeksi Emerging*.
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien*. *E-Journal*, 2(1), 140–148.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal*. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://Doi.Org/10.52774/Jkfn.V4i1.57>
- Poliklinik Um. (2021). *Kotak Saran Poliklinik Universitas Negeri Malang*.
- Putri, R. N. (2020). *Indonesia Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 20(2), 705. <https://Doi.Org/10.33087/Jiubj.V20i2.1010>
- 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>
- Sabarudin, S., Solo, D. M., B, M. J., Sida, N. A., & Asdia, W. O. (2020a). *Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari*. *Journal Publicuho*, 3(4), 447. <https://Doi.Org/10.35817/Jpu.V3i4.15284>
- Sabarudin, S., Solo, D. M., B, M. J., Sida, N. A., & Asdia, W. O. (2020b). *Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Santa Anna Kota Kendari*. *Journal Publicuho*, 3(4), 447. <https://Doi.Org/10.35817/Jpu.V3i4.15284>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019a). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(2), 116–126. <https://Doi.Org/10.33653/Jkp.V6i2.317>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019b). *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*. 6(2), 116–126.
- Sri Handayani. (2016). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno*. *Profesi*, 14(1), 42–48.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. *Alfabeta*.
- Supriyanto, S. & M. Ernawati. (2010). *Pemasaran Industry Jasa Kesehatan*. *Andi*.
- Suratri, M. A. L., Suryati, T., & Edwin, V. A. (2018). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Di 7 Provinsi Di Indonesia*. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 46(4), 239–246.
- Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa*. *Bayumedia Publishing*.
- Who. (2021). *Coronavirus Disease (Covid-19) Pandemic*. *Geneva*. *Who*. <https://Covid19.Who.Int/>
- Widayanti, L. P., Lusiana, N., & Kusumawati, E. (2018). *Patient Satisfaction On The Health Services: A Descriptive Study At Uin Sunan Ampel's Clinic*. *Journal Of Health Science And Prevention*, 2(1), 22–26. <https://Doi.Org/10.29080/Jhsp.V2i1.115>

Widi, R. (2011). *Uji Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. Stomatognathic (J.K.G. Unej)*, 8(1).

Widya Astari, D., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Era Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Mata Cicendo. Journal Of Hospital Accreditation*, 03(1), 34–38.  
<http://jha.mutupelayanankesehatan.net/index.php/JHA/article/view/79>

**Cite this article as** Nanang Rifai, dkk (2022).

Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik UM Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*. 11(2), 182-193.