



ORIGINAL RESEARCH

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI KLINIK PRATAMA POLRES KOTA TANJUNGPINANG

Ilham Kurniadi¹, Habid Al Hasbi², Emy Kurniawati³, Sarwoko⁴, Luluk Lusiat Cahyarini⁵

¹²³⁴⁵ Program Studi Sarjana Keperawatan, STIKES Estu Utomo, Indonesia

Article Info	Abstract
<p>Article History: Received: 16-01-2025 Revised: - Accepted: 24-01-2025 Online: 26-01-2025</p> <p>Keywords: Quality of Nursing Services, Patient Satisfaction</p> <p>Coresponding Author: Ilham Kurniadi</p>	<p>Background: Patient satisfaction standards in health services are set nationally by the Ministry of Health in 2016 regarding Minimum Service Standards for patient satisfaction which is above 95% while the percentage of patient satisfaction index at the Tanjungpinang City Police Pratama Clinic in the last 3 years did not meet the expected index of 95%, so that the resulting impact is a reduction in the number of patient membership.</p> <p>Purpose: To determine the relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction at the Tanjungpinang City Police Pratama Clinic</p> <p>Methods: Type of quantitative research with non-experimental analytic descriptive design with a cross sectional approach. The population of this study is the number of patients recorded at level I health facilities at the Tanjungpinang City Police Pratama Clinic with accidental sampling technique. The research was conducted at the Tanjungpinang City Police Pratama Clinic in June 2024. Statistical tests using chi-square.</p> <p>Results: The research obtained shows that the quality of service at the Tanjungpinang City Police Pratama Clinic is mostly not good, namely 54.4%. Patient satisfaction at the Tanjungpinang City Police Pratama Clinic is mostly satisfied, namely 52.2%. Based on the results of the chi-square statistical test $p \text{ value} = 0.005 < \alpha = 0.05$, thus indicating that H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that there is an influence between service quality and satisfaction.</p> <p>Conclusion: There is a relationship between the quality of nursing services and the level of patient satisfaction at the Tanjungpinang City Police Pratama Clinic. It is hoped that health workers, especially nurses at the Tanjungpinang City Police Pratama Clinic, will improve their empathy attitude by taking the time to communicate with patients and patients' families</p>

1. Introduction

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasaan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien pada dasarnya memuaskan pasien dengan harapan dan memahami kebutuhan pasien. Pasien lama yang berkunjung kembali ke klinik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan (Fitria, 2017). Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan yang pasien inginkan dan jika pelayanan yang diterima oleh pasien tidak sesuai harapan maka sebaliknya pasien kurang puas (Librianty, 2019).

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesifik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh badan usaha ataupun perorangan. Klinik dapat mengkhususkan pelayanan pada satu bidang tertentu berdasarkan cabang/disiplin ilmu atau sistem organ (Permenkes RI No.9, 2014).

Menurut Prabanasiti (2018) dimensi dari mutu pelayanan kesehatan untuk mengukur mutu pelayanan Kesehatan yang dikenal model SERVQUAL (service quality), teori ini digunakan sebagai landasan konsep penelitian ini. Lima dimensi mutu pelayanan yaitu reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (kepedulian) dan tangible (bukti langsung).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Klinik menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan, dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di Klinik perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Idayati & Yahya, 2022).

Menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan merupakan salah satu komponen dalam sistem kesehatan masyarakat, yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan secara paripurna, meliputi upaya kuratif, rehabilitatif, promotif, dan preventif. Klinik sebagai sarana pelayanan kesehatan terdepan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat dengan mutu yang baik dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Klinik maka Klinik harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien (Patattan, 2021).

Data dari Dinas Kesehatan Tahun 2023 Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau, pada dasarnya memiliki instansi klinik yang berjumlah 48 unit yang mana terdiri dari Klinik Pratama berjumlah 42 unit dan Klinik Utama berjumlah 6 unit. Berdasarkan pengelolaannya Klinik Pratama dikelola oleh KEMENKES berjumlah 1 unit, Pemerintah Provinsi berjumlah 1 unit, TNI/Polri berjumlah 4 unit, BUMN berjumlah 5 unit, swasta berjumlah 31 unit sedangkan klinik utama yang dikelola oleh swasta berjumlah 6 unit.

Berdasarkan jumlah rekapitulasi peserta BPJS di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang bulan Oktober berjumlah 15.683, November berjumlah 14.475, dan Desember berjumlah 14.518 di tahun 2023, terjadi penurunan kepersertaan yang cukup signifikan di bulan november sebanyak 1.208 (BPJS Kota Tanjung Pinang, 2023). Data tersebut menunjukkan adanya kecenderungan penurunan angka kepersertaan pasien disarana pelayanan kesehatan Klinik Kota Tanjungpinang. Informasi dari aplikasi Indikator Nasional Mutu Fasilitas Pelayanan Kesehatan pada Tahun 2023 didapati indeks kepuasan pasien di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang.

Dapat diketahui persentase indeks kepuasan pasien di Klinik Pratama Polres Kota tanjungpinang pada 3 tahun terakhir terjadi peningkatan persentase yaitu pada tahun 2022 sebesar 76,60%, pada tahun 2023 sebesar 83,3%, dan pada tahun 2024 sebesar 89,26% namun persentase pada 3 tahun terakhir tidak memenuhi indeks harapan yaitu sebesar 95%.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polres kota Tanjungpinang". Tujuan penelitian secara umum adalah untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Polres kota Tanjungpinang.

2. Methods

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, deskriptif analitik dengan pendekatan cross sectional (Creswell, 2015). Lokasi penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang. Penelitian dilakukan pada bulan Juni 2024. Populasi dari penelitian ini adalah jumlah pasien yang terdata di fasilitas kesehatan tingkat I Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang dengan tehnik pengambilan sampel accidental Sampling pada bulan Juni 2024 sejumlah 90 orang. Uji statistik menggunakan *chi-square*.

Variabel independent dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan keperawatan yang terdiri dari reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (kepedulian) dan tangible (bukti langsung). Sedang variabel dependent dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan lembar kuesioner.

Dalam proses pengolahan data dalam penelitian ini terdapat langkah-langkah yang harus ditempuh diantaranya editing, coding, dan tabulating. Analisis univariat pada penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden yaitu: umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Dilanjutkan analisis bivariat. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan salah satu uji statistik dengan Chi-Square dimana Hasil pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala nominal sehingga untuk mengetahui hubungan variabel.

3. Results

Table 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang Bulan Juni 2024 (n=90)

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Umur		
≤ 30 tahun	26	28,9
30-40 tahun	26	28,9
41-50 tahun	18	20
> 50 tahun	20	22,2
Jenis kelamin		
Laki-laki	59	65,6 %
Perempuan	31	34,4 %
Tingkatan Pendidikan		
Pendidikan Dasar	0	0 %
Menengah Pertama	32	35,5 %
Menengah Atas	58	64,5 %
Total	90	100

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah terbanyak berada pada rentang umur ≤ 30 tahun dengan jumlah responden 26 orang (28,9%) dan 30-40 tahun yaitu sebanyak 26 orang (28,9%) dengan frekuensi yang sama. Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 59 orang dengan persentase 65,6%. Sedangkan jenis kelamin perempuan memiliki jumlah lebih sedikit sebanyak 31 orang atau 34,4%. Sampel penelitian paling banyak memiliki latar belakang Pendidikan SMA sebanyak 58 orang dengan persentase 64,5%.

Table 2. Tabel Tabulasi Silang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang (n=90)

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Kurang Puas		Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Baik	13	31,7	28	68,3	41	100	0,005
Kurang Baik	30	61,2	19	38,8	32	35,6	
Total	43	47,9	47	52,1	90	100,0	

Berdasarkan tabel 4.15 analisis data menggunakan Hasil analisis Chi-Square menunjukkan bahwa nilai $p=0,005 <$ dari nilai alpha 0,05 artinya adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien diklinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang.

4. Discussion

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang tentang mutu pelayanan keperawatan menggunakan lima indikator yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian). Diketahui dari 90 responden pasien dengan menjawab 14 pertanyaan dari penelitian tersebut, diperoleh data hasil mutu pelayanan keperawatan baik sebesar 41 responden (45,6%) dan mutu pelayanan keperawatan kurang baik 49 responden (54,4%).

Untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pasien dapat dilihat dari masing-masing indikatornya yaitu : 1. Indikator *Tangible* (Bukti Langsung) Sebagian besar mutu pelayanan keperawatan kurang baik yaitu sebanyak 24 orang (26,7%) dan yang memilih kategori baik sebanyak 66 orang (73,3%). 2. Indikator *Reliability* (Kehandalan) Sebagian besar mutu pelayanan kurang baik yaitu sebanyak 38 orang (42,2%) dan yang memilih kategori baik sebanyak 52 orang (57,8%). 3. Indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) Sebagian besar mutu pelayanan kurang baik yaitu sebanyak 29 orang (32,2%) dan yang memilih kategori baik sebanyak 61 orang (67,8%). 4. Indikator *Assurance* (Jaminan) Sebagian besar mutu pelayanan kurang baik yaitu sebanyak 27 orang (30,0%) dan yang memilih kategori baik sebanyak 63 orang (70,0%). 5. Indikator *Emphaty* (Kepedulian) Sebagian besar mutu pelayanan kurang baik yaitu sebanyak 43 orang (47,8%) dan yang memilih kategori baik sebanyak 47 orang (52,2%). Dari kelima indikator tersebut diatas, dapat diketahui bahwa indikator yang paling mempengaruhi mutu pelayanan adalah indikator tentang *reliability* (kehandalan). Hal ini dikarenakan aspek *reliability* dapat secara langsung dinilai dan dirasakan oleh pasien. Maka perlu adanya peningkatan kualitas melalui pelatihan dan pengembangan dalam memberi perawatan khususnya melakukan pelatihan tentang tutur kata yang baik saat bersinggungan langsung dengan pasien saat melakukan pengobatan kepada pasien. Serta

diharapkan Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang menilik ulang kebijakan yang ada terutama dalam hal prosedur pelayanan, alat-alat medis dan biaya.

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang tentang kepuasan pasien diketahui dari 90 responden pasien dengan menjawab 6 pertanyaan dari penelitian tersebut, diperoleh data hasil responden yang menyatakan dirinya puas sebesar 47 responden (52,2%) dan yang menyatakan dirinya kurang puas sebesar 43 responden (47,8%).

Meningkatkan kepuasan pasien menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pasien dapat dilihat dari masing-masing indikatornya yang terlihat pada penjelasan dibawah ini :

1. Indikator Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan (*Overall Satisfaction*) Berdasarkan indikator tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*) sebagian besar pasien yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 23 orang (25,6%) dan yang memilih kategori puas sebanyak 67 orang (74,4%).

Menurut peneliti dilihat dari skor paling terendah tiap soal pada indikator Tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan (*overall satisfaction*) yaitu saya puas atas pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang. Dengan demikian diharapkan Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang meningkatkan system kinerja pelayanan salah satunya dengan cara memfasilitasi pasien dengan adanya kotak kritik dan saran agar pihak Klinik Pratama bisa memperbaiki sistem kinerja sehingga dapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan.

2. Indikator Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Apabila Dibandingkan Dengan Jasa Sejenis (*expectation*) Berdasarkan indikator tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*) sebagian besar pasien yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 60 orang (66,7%) dan yang memilih kategori puas sebanyak 30 orang (33,3%).

Skor paling terendah tiap soal pada indikator tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*) yaitu kesehatan saya akan membaik jika dirawat di Klinik Pratama. Pihak Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang diharapkan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat agar merubah persepsi masyarakat menjadi lebih terbuka dengan pelayanan yang ada di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang

3. Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan Selama Menjalinkan Hubungan Dengan Perusahaan (*experience*) Berdasarkan indikator Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan Perusahaan (*experience*) sebagian besar pasien yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 64 orang (71,1%) dan yang memilih kategori puas sebanyak 26 orang (28,9%). Menurut peneliti dilihat dari skor paling terendah tiap soal pada indikator Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*) yaitu petugas menguasai dan trampil dalam melakukan pemeriksaan pasien.

Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang dapat meningkatkan kualitas petugas kesehatan melalui pelatihan dan pengembangan dalam memberi perawatan agar pasien merasa puas dan merasa nyaman dengan pelayanan yang didapatkan dalam pengobatan di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang. Dari ketiga indikator tersebut, dapat diketahui bahwa yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah indikator tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan jasa sejenis (*expectation*). Maka Klinik Pratama perlu meningkatkan kinerja organisasi dalam pelayanan Kesehatan keperawatan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien khususnya *overall satisfaction*, *expectation* dan *experience*.

Hasil analisis uji statistik menggunakan uji *Chi Square* dari 90 responden menunjukkan bahwa ini $p\text{ value} = 0,005 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan

keperawatan dengan kepuasan pasien. Menurut peneliti diharapkan Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan agar kepuasan pasien semakin meningkat sehingga sesuai dengan harapan dan keinginan pasien saat melakukan pengobatan di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang. Serta pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan

5. Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama Polres Kota Tanjungpinang. Berdasarkan hasil analisis uji statistik menggunakan uji Chi Square dari 90 responden menunjukkan bahwa nilai $p \text{ value} = 0,005 < \alpha = 0,05$ dengan demikian menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

References

- BPJS Kota Tanjungpinang. 2023. Data Hasil Kunjungan Pasien di Klinik Kota Tanjungpinang. Tanjungpinang.
- Dinas Kesehatan. 2023. Jumlah instansi klinik kota Tanjungpinang. Tanjungpinang.
- Fitria Megawati. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kepemimpinan di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016. *Medicamento*. Vol. 3 No. 2. 2017.
- Idayati, F., & Yahya, Y. (2022). Analisis Untuk Mengukur Indeks Kepuasan Pasien Dan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Keputih Di Kota Surabaya. *J-MACC Journal Of Management & Accounting*, 5(1), 11-27. Lestari, Five Indah; Zaman, M Kamali; Zulkarnain. 2022. Mutu Pelayanan Keperawatan Rumah Sakit Puri Husada Tembilihan. Pekanbaru. *JOMIS (Journal of Midwifery Science)* Vol 6. No.2, Juli 2022
- John Creswell. 2015. *Educational Research (Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research)*. United States: Universitas Of Nebraska-Lincoln.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Penguatan Layanan Kesehatan*. Jakarta
- Librianty, N. 2019. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019. *Journal Ners*, 3(23), pp. 103-111.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam praktek keperawatan Profesional*, Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika.
- 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.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
- Prabanasiti, Sekarwidya. 2018. Analisis Perbedaan Persepsi terhadap Mutu Pelayanan Antara Pasien BPJS Dan Non-BPJS di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Aisyah Madiun. Skripsi. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta