

**LITERATURE REVIEW RESPONSIVENESS PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
ANNISA RAHMAWATI
1610201173**

**PROGAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2020**

**LITERATURE REVIEW RESPONSIVENESS PERAWAT
DENGAN KEPUASAN PASIEN PASIEN RAWAT INAP**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
ANNISA RAHMAWATI
1610201173**

**PROGAM STUDI KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2020**

LITERATURE REVIEW RESPONSIVENESS PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

NASKAH PUBLIKASI

**Disusun oleh:
ANNISA RAHMAWATI
1610201173**

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Dipublikasikan

Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
di Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : YUNI KURNIASIH, S.Kep.,Ns., M.Kep

27 Januari 2021 10:05:28



LITERATURE REVIEW RESPONSIVENESS PERAWAT DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP

Annisa Rahmawati³, Yuni Kurniasih³

ABSTRAK

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit. Mutu pelayanan yang secara efektif, aman dan memuaskan secara normal, etika, hukum dan sosial, budaya dan mempertahankan keterbatasan dan kemampuan pemerintah serta masyarakat. Mutu pelayanan keperawatan dilakukan oleh perawat dengan standar profesi yang sudah ditetapkan dan sesuai indikator pelayanan keperawatan yang menunjukkan kemampuan pelayanan keperawatan dalam memberikan rasa puas dari pasien. Mutu pelayanan keperawatan dan memuaskan secara norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan mempertahankan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *responsiveness*. Kepuasan pasien adalah perbandingan kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan kebutuhan serta harapan.

Tujuan: *literature review* ini untuk mengetahui hubungan *responsiveness* perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit.

Metode: Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *literature review*. pencarian artikel melalui *google scholar* dan portal garuda.

Hasil: Berdasarkan hasil artikel yang analisa didapatkan bahwa *responsiveness* perawat mempengaruhi kepuasan pasien.

Simpulan dan saran: *responsiveness* perawat dan kepuasan pasien terdapat hubungan. Untuk penulis selanjutnya perlu dilakukan review jurnal lebih banyak lagi baik jurnal nasional maupun internasional.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien Rawat Inap

Daftar Pustaka : 7 buku (2011-2016), 7 jurnal (2016-2019)

Jumlah Halaman : viii. 32 halaman, 2 bagan, 6 lampiran

¹Judul

²Mahasiswa PSK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³Dosen PSK Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

A LITERATURE REVIEW: THE RELATION OF NURSES' RESPONSIVENESS AND INPATIENTS' SATISFACTION

Annisa Rahmawati³, Yuni
Kurniasih³

ABSTRACT

Background: Health service quality is a perfection level of health service which is in line with profession standard and service standard by using available resources in a hospital. The level includes service quality which is effective, safe, and satisfying according to norms, ethics, laws and socio-cultural aspects as well as maintaining public and the governments' limitation and ability. Nursing service quality is held by nurses by profession standards which have been determined and also in line with nursing service indicators which show the ability of nursing service in providing satisfaction to patients. Nursing service quality and possess satisfaction in the aspects of norms, ethics, laws, and socio0cultural can maintain 5 dimensions namely tangibility, reliability, assurance, empathy, and responsiveness. Patients' satisfaction is a quality service comparison acquired by the needs and hopes.

Objective: The study is to analyze the relation of nurses' responsiveness and inpatients' satisfaction at hospitals.

Method: The method used in the study was literature review. The articles search was through Google scholar and Garuda portal.

Result: Based on the analyzed articles, it was obtained that nurses' responsiveness affects patients' satisfaction.

Conclusion and Suggestion: There is a relation of nurses' responsiveness and patients' satisfaction. The next researchers should review more number of both national and international journals.

Keywords : Health Service Quality, Inpatients' Satisfaction Bibliography : 7 Books (2011-2016), 7 Journals (2016-2019)

Pages : viii. 32 Pages, 2 Graphs, 6 Appendices

¹Title

²Student of Nursing Study Program Faculty of Health Sciences Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

³Lecturer of Nursing Study Program Faculty of Health Sciences Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia di Rumah sakit secara aman, efisien dan efektif. Sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan mempertahankan keterbatasan serta kemampuan pemerintah dan masyarakat (Purwoastuti, Endang, & Walyani, 2015)

Mutu pelayanan kesehatan tidak lepas dari kepuasan pasien terhadap pelayanan diberikan. Mutu pelayanan yang baik berhubungan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan keperawatan yang nyaman, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat-alat kesehatan, serta biaya yang terjangkau (Manengkei, 2016).

Mutu pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya adalah perawat kurang *caring* terhadap pasien, perawat kurang tanggap dengan keluhan dari pasien. perawat kurang memberikan

motivasi dan kurang menunjukkan sikap *therapeutik* terhadap pasien (Setianingsih & Khayati, 2016). Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang akan diberikan. Pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap orang yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan *standart* pelayanan dan kode etik keperawatan yang sudah ditentukan.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang berada 24 jam dalam memberikan asuhan keperawatan kepada pasien secara penuh. Jumlah perawat di Rumah Sakit yaitu sekitar 40-60% sehingga keberhasilan asuhan keperawatan yang diberikan berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas (Nursalam, 2011).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ida Ratnasari pada tahun 2017, didapatkan hasil bahwa 7 dari 10 pasien rawat inap menyatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat, dan mengeluhkan bahwa

perawat kurang tanggap terhadap keluhan pasien, 6 dari 10 pasien juga mengeluh kurangnya komunikasi perawat pada pasien, 4 dari 10 pasien menyatakan perawat kurang bersikap ramah kepada pasien.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat dengan standar profesi yang sudah ditetapkan dan sesuai indikator yang menunjukkan kemampuan dalam memberikan rasa puas dari perawat ke pasien. Mutu pelayanan keperawatan memiliki lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *responsiveness*. Mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator rumah sakit dalam mengutamakan orang yang dilayani, sehingga dapat meningkatkan kepuasan klien (Tambunan, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Daya Makassar tahun (2012) didapatkan data indikator *reliability* sebesar 42,6% kurang baik, *assurance* sebesar 11,1% kurang baik, *emphaty* sebesar 38,9% kurang baik, *tangible* sebesar 25,9%

kurang baik, dan *responsiveness* sebesar 72,2% kurang baik.

Kepuasan adalah persepsi terhadap jasa yang sesuai dengan harapannya. Pasien adalah makhluk Bio-Psiko-Sosio-Ekonomi-Budaya yang berarti memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan dari aspek biologis, aspek sosial ekonomi, dan aspek budaya. Kepuasan pasien merupakan hasil dari kumpulan konsumen atau pelanggan dalam penggunaan barang atau jasa (Nursalam, 2015).

Kepuasan pasien adalah perbandingan kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan kebutuhan serta harapan (Nursalam, 2014). Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang didapatkan seseorang dengan harapan yang diinginkannya, kepuasan pasien merupakan tujuan utama dari pelayanan prima, sehingga penyedia pelayanan kesehatan berkewajiban memberikan rasa puas kepada pelanggannya (Daryanto & Setyabudi, 2014).

Untuk menjalankan upaya tersebut rumah sakit membutuhkan

sumber daya manusia yang professional dan handal dalam bidangnya, serta dapat meningkatkan mutu pelayanan yang baik (Permenkes, 2009). Undang-Undang kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa setiap orang memiliki hak yang sama dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Setiap orang memiliki kewajiban mewujudkan, meningkatkan dan mempertahankan derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu dari kebutuhan dasar yang dibutuhkan oleh semua orang.

Data tentang kepuasan pasien diantaranya didapatkan di Negara Iran (2014) yaitu 60,3% pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan. Data kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Sigil Sumatera Utara menunjukkan 46,8% pasien menyatakan tidak puas dengan layanan keperawatan yang diberikan.

Berbagai teori mengenai mutu pelayanan yang memiliki 5 dimensi yaitu *responsiveness*, *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *empaty* yang diterapkan untuk memberikan pelayanan

kesehatan untuk kepuasan pasien, salah satu dari dimensi dari mutu pelayanan adalah *responsiveness* (daya tanggap).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk membahas “*Literature Review Responsiveness Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*”.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel ini adalah *literature review* yaitu uraian berupa teori dan bahan penelitian yang diperoleh dari bahan acuan yang dijadikan landasan penelitian yang berisikan rangkuman, ulasan, dan pemikiran penulis tentang beberapa sumber pustaka tentang topik yang dibahas. Kriteria Inklusi Jurnal yang berasal dari google scholar dan portal garuda. Jurnal yang terbit pada tahun 2016 sampai 2020. Jurnal yang memiliki salah satu dari variable penulisan yang akan dilakukan. Kriteria Eksklusi. Jurnal yang tahun terbit kurang dari tahun 2016, Jurnal yang berasal dari artikel digoogle yang tidak jelas seperti *wordpress*, *web*, *blogger*.

Penelusuran artikel publiaksi melalui *google scholar* dan portal garuda. Menggunakan kata kunci Jurnal

Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien, Kepuasan Pasien Rawat Inap. artikel atau jurnal yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi nantinya akan diambil dan dianalisis. *Literature Review* ini menggunakan jurnal terbitan tahun 2016-2020 yang dapat diakses *fulltext*. jenis jurnal artikel penelitian bukan *literature review* dengan tema *Literature Review Responsiveness Perawat dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap*.

Berdasarkan hasil penelusuran di Google Scholar, PubMed, Porta Garuda pada tahun 2016-2020 dengan kata kunci *Responsiveness Perawat dan Kepuasan Pasien Rawat Inap* penulis menemukan 124 diskriming hingga mendapatkan 4 jurnal dengan kriteria inklusi, sehingga didapatkan jurnal *full text* dan sesuai untuk dilakukan review.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulisan *literature review* ini menggunakan 4 jurnal nasional hasil penelitian keperawatan. Jurnal penelitian yang dianalisa pada tahun 2016 sampai 2020 diperoleh dari google scholar dan portal garuda.

Jurnal pertama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nur'aini Pujianto dengan judul "Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap

Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah". menggunakan rumus Slovin. Adapun jumlah sampel yaitu 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *Accidental Sampling* pada tahun 2019. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa $t_{hitung} = 2,067 < t_{tabel} = 1,98$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau H_0 diterima bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

Jurnal kedua yaitu hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Ida Ratnasari tahun 2017 dengan judul "hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD DR. H. Soewondo Kendal". Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional. Pengambilan sampel dengan tehnik purposive sampling, didapatkan 98 pasien. Pengambilan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Pearson Product Moment* dan memiliki nilai $r = 0,592$ yang berarti ada

hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Jurnal ketiga yaitu penelitian dari Yesica Devis pada tahun 2018 dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru” Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Waktu penelitian dari bulan Februari sampai Juli 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru selama waktu penelitian. Jumlah sampel yang digunakan yaitu 99 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji statistik Chi-Square dengan hasil uji statistic diperoleh p value = 0,001 atau $p \leq 0,05$ maka ada hubungan *responsiveness* yang signifikan antara daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan pasien. Nilai Odds Ratio (OR) 170,833 artinya daya tanggap (*Responsiveness*) yang kurang tanggap berpeluang 170,833 kali memberikan

ketidak puasan pasien dibandingkan dengan *Responsiveness* yang tanggap.

Jurnal keempat hasil penelitian dari Jihan Natassa dan Afrizah tahun 2016 dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Pekanbaru” Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan desain *cross-sectional*. penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tentara Tk IV 01.07.04 Pekanbaru pada bulan Mei sampai Juni 2016. Besar sampel dalam penelitian ini yaitu 87 responden. Pengelolaan dan penyajian data yang dilakukan setelah data yang dikumpulkan yaitu dengan tahapan *editing, coding, entry, cleaning*. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa p value 0,003 atau $<0,05$ dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil artikel yang dikumpulkan dan analisa penulis didapatkan bahwa *responsiveness* perawat mempengaruhi kepuasan pasien. *Responsiveness* perawat merupakan kemampuan dalam membantu pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan cepat, tepat

dan mampu mengatasi keluhan dari pasien dengan sigap dalam menghadapi situasi apapun akan menimbulkan meningkatnya kepuasan pasien, apabila perawat tidak sigap dan tanggap kepada pasien dapat mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu harapan pasien dipenuhi melalui respon perawat dalam memberikan pelayanan yang baik, untuk mendapatkan rasa kepuasan pasien perlu upaya yang lebih dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan optimal terutama pada *responsiveness* perawat yang ada dalam diri perawat untuk kepentingan pasien agar terwujudnya kepuasan pasien.

Hubungan *responsiveness* perawat dengan kepuasan pasien adalah *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pasien dengan *responsiveness* perawat maka kepuasan pasien akan semakin meningkat, apabila persepsi pasien terhadap *responsiveness* perawat buruk maka kepuasan pasien akan semakin rendah dan menurun. *Responsiveness* merupakan keinginan dari pegawai dalam membantu semua pelanggan serta berkeinginan

memberikan pelayanan dengan *responsive* hal ini mengutamakan pada sikap dari penyedia jasa dengan penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi keluhan serta keinginan dari pelanggan (Bustami, 2011).

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan dari *literature review* dari artikel dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* perawat dan kepuasan pasien terdapat hubungan. Dimensi dari mutu pelayanan rumah sakit yang berpengaruh kepada kepuasan pasien dalam menerima layanan yang diberikan kepada pasien, semakin tinggi kualitas mutu pelayanan terutama pada dimensi *responsiveness* maka semakin tinggi pula kepuasan pasien dalam menerima layanan yang diberikan dan sebaliknya apabila mutu pelayanan pada dimensi *responsiveness* yang diberikan buruk maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien dalam menerima layanan yang diberikan.

SARAN

1. Bagi Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta diharapkan lebih memperjelas mengenai panduan *literature review* sehingga

mahasiswa tidak merasa kebingungan dalam menyusun tugas akhir.

2. Bagi Rumah Sakit diharapkan meningkatkan mutu pelayanan dengan cara menambah ilmu dan pengetahuan mengenai *responsiveness* sehingga perawat lebih memahami keinginan pasien dan dapat memberikan pelayanan yang optimal.
3. Untuk penulis selanjutnya perlu dilakukan review jurnal lebih banyak lagi baik jurnal nasional maupun internasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. (R. Astikawati & A. Prinandita. Eds). Padang: Penerbit Erlangga.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Devis, Y. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru . *Jurnal Keperawatan*.
- Natassa, J., & Afrizah. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Pekanbaru. *Jurnal Keperawatan*.
- Nur'aini. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Empati Para Medis Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Keperawatan*.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3 . Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2015). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44

Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.*

BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit X. *Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit X.*

Purwoastuti, Endang, & Walyani, E. S. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan.* Yogyakarta: Pustaka Baru.

Tambunan, W. (2016). Pengukuran Dan Peningkatan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap VIP Di Rumah Sakit Advent Bandung, Tesis. Universitas Pasundan. *Pengukuran Dan Peningkatan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap VIP Di Rumah Sakit Advent Bandung, Tesis. Universitas Pasundan.*

Ratnasari, I. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. H. Soewondo Kendall. *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. H. Soewondo Kendall.*

Tjiptono, & Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Andi.

Setianingsih, & Khayati, F. N. (2016). Kepuasan Pasien Pengguna



Universitas 'Aisyiyah
Yogyakarta