

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERAWAT DALAM ORIENTASI PASIEN BARU DENGAN KEPUASAN PASIEN

Restu Dwi Ayomi¹, Jebul Suroso²

^{1,2} Prodi Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Purwokerto, Jawa Tengah

Corresponding author: ayomirestu53@gmail.com

Abstract

Background: Nurse service quality is the sense of caring, responsiveness, and friendliness of nurses in serving patients who are in the process of recovering from illness to achieve service satisfaction. New patient orientation is an agreement between nurses and patients or families to provide nursing care.

Objective: This study aims to determine the quality of nurse service in new patient orientation towards patient satisfaction at Purwokerto Islamic Hospital. **Methods:** This study used a quantitative method with a cross-sectional approach. The sample of this study was 95 inpatients. Sampling was done using simple random sampling method. The research instrument used a questionnaire sheet with chi-square test. **Results:** This study showed a p value of $0.000 < 0.05$, which means there is a relationship between the quality of nurse service in new patient orientation and patient satisfaction. The quality of nurse service in new patient orientation showed that 52 respondents (54.7%) stated that it was of good quality. Inpatient satisfaction stated that they were satisfied, with a total of 66 respondents (69.5%).

Conclusion: There is a relationship between the quality of nurse service in new patient orientation and patient satisfaction at Purwokerto Islamic Hospital.

Keywords: Nurse Service Quality, New Patient Orientation, Patient Satisfaction.

Abstrak

Latar Belakang: Kualitas pelayanan perawat merupakan rasa kepedulian, respon dan keramahan perawat melayani pasien yang sedang dalam proses pemulihan dari penyakit untuk mencapai kepuasan pelayanan. Orientasi pasien baru adalah kesepakatan perawat memberikan asuhan keperawatan antara perawat dengan pasien ataupun keluarga. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat inap berjumlah 95 responden. Pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuisioner dengan uji *chi square*. **Hasil:** Penelitian ini menunjukkan p value sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat hubungan kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru menunjukkan bahwa 52 responden (54,7%) menyatakan berkualitas. Kepuasan pasien rawat inap menyatakan puas berjumlah 66 responden (69,5%). **Kesimpulan:** Ada pengaruh hubungan antara kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Perawat, Orientasi Pasien Baru, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah sebuah lembaga pelayanan kesehatan yang bertujuan memberikan layanan kepada masyarakat. Untuk mencapai hasil yang optimal dalam pelayanan kesehatan, penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Pelayanan berkualitas tinggi ini sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku para penyedia layanan, seperti kesopanan, senyuman, dan keramahan terhadap klien (Barata, 2016). Ada banyak faktor yang dapat memengaruhi pelayanan prima di rumah sakit, dan salah satunya adalah peran perawat. Perawat, sebagai profesional kesehatan, memberikan layanan perawatan kepada pasien selama 24 jam sehari dan memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kepuasan pasien. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perawat merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan pelayanan prima (John C. Mowen, 2014). Salah satu output dari pelayanan yang baik kepada pasien adalah kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien menurut Kannan, (2020) di India selatan menyatakan 58,06%. Sedangkan di Indonesia menurut Rangki, (2021) menunjukkan tingkat kepuasan pasien 71,4% di kota Kendari. Menurut teori, kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas produk atau layanan, harga, aspek emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual. Salah satu bentuk pelayanan yang termasuk dalam faktor-faktor ini adalah pelayanan orientasi untuk pasien baru (Nursalam, 2016).

Pernyataan fakta dan teori yang didukung oleh penelitian Maulana (2013) adalah bahwa ketidakpuasan pasien dapat timbul akibat kualitas pelayanan keperawatan yang tidak optimal, dengan adanya perawat yang kurang bersikap ramah dan kurang sabar dalam berinteraksi dengan pasien. Maka dari itu, orientasi pasien baru memiliki pengaruh yang besar dalam layanan rumah sakit, karena secara efektif mengurangi ketidakpahaman dalam hal tiga aspek, yaitu hubungan kepercayaan antara

pasien dan keluarganya, serta informasi kunci terkait prosedur pengobatan di rumah sakit. Ketidaksiapaan orientasi pasien baru dapat mengakibatkan kurangnya kerjasama dari pasien dalam menjalani perawatan, yang pada gilirannya dapat menghambat proses pemulihan penyakit mereka (Norprianty, 2018).

Berdasarkan profil Rumah Sakit Islam Purwokerto tercatat bahwa dalam tiga bulan terakhir, jumlah pasien mencapai sekitar 2.097. Hasil BOR, LOS, dan TOI pada bulan Agustus, September, dan Oktober juga terdokumentasikan. Selain itu, data kepuasan pasien di rawat inap semester 1 tahun 2020 hanya mencapai 89% dan tahun 2021 juga tercatat 93%, hal ini belum mencapai target SPM kepuasan pasien yang ditetapkan oleh Kemenkes pada $\geq 95\%$ (Kemenkes, 2016). Meskipun Rumah Sakit Islam Purwokerto telah terakreditasi paripurna, masih terdapat kekurangan dalam memberikan orientasi kepada pasien baru. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti kepada 10 pasien menunjukkan bahwa beberapa perawat tidak konsisten dalam memperkenalkan diri kepada pasien, tidak memberikan informasi tentang fasilitas dan rencana terapi, dan tidak menjelaskan hak serta aturan di rumah sakit. Kesimpulannya, pemberian orientasi kepada pasien baru di Rumah Sakit Islam Purwokerto belum optimal.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, di mana variabel diukur sekali pada waktu tertentu. Metode penelitian ini menggunakan desain korelasional untuk mengeksplorasi hubungan antara dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru (variabel independen) dan tingkat kepuasan pasien (variabel dependen).

Populasi penelitian melibatkan semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Purwokerto selama Agustus hingga Oktober 2022. Sampel penelitian dipilih dengan teknik simple random sampling, yang terdiri dari 95 pasien, kemudian dibagi menjadi dua kelompok berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi mencakup persyaratan umum seperti kesediaan berpartisipasi, kemampuan berkomunikasi, dan kemampuan membaca serta menulis, sementara kriteria eksklusi mengidentifikasi pasien yang tidak memenuhi persyaratan tertentu, seperti pasien dalam kondisi koma, pegawai rumah sakit, atau pasien yang akan dirujuk ke tempat lain.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah disesuaikan dengan prosedur operasional rumah sakit. Kuesioner tersebut terdiri dari tiga jenis pertanyaan, yaitu karakteristik responden yang mencakup informasi tentang jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan usia, kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru yang terdiri dari 20 pernyataan mengenai fasilitas, kebijakan, tenaga kesehatan, dan hak pasien, serta kepuasan pasien yang terdiri dari 15 pernyataan yang menilai aspek-aspek seperti kehandalan, ketanggapan, jaminan, perhatian, dan tampilan fisik menggunakan skala Likert.

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan dievaluasi melalui uji validitas dan reliabilitas serta dianalisis secara univariat untuk memahami lebih lanjut karakteristik responden seperti jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, dan usia mereka. Selanjutnya, penelitian akan menjelajahi hubungan antara variabel independen, dan variabel dependen dengan menggunakan analisis bivariat. Analisis bivariat ini, yang menggunakan teknik statistik inferensial termasuk uji chi-square, akan digunakan untuk menilai apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

HASIL

Uji Validitas

Hasil analisis uji validitas untuk menilai keaslian dan validitas kuesioner, dilakukan analisis dengan tujuan mengukur korelasi antara seluruh komponen alat ukur dan skor keseluruhan dari masing-masing item soal. Pengukuran korelasi ini menggunakan metode *Pearson Product Moment*.

Table 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Perawat dalam Orientasi Pasien Baru

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,809	0,444	Valid
2	0,633	0,444	Valid
3	0,763	0,444	Valid
4	0,767	0,444	Valid
5	0,567	0,444	Valid
6	0,817	0,444	Valid
7	0,689	0,444	Valid
8	0,798	0,444	Valid
9	0,633	0,444	Valid
10	0,653	0,444	Valid
11	0,809	0,444	Valid
12	0,650	0,444	Valid
13	0,650	0,444	Valid
14	0,699	0,444	Valid
15	0,572	0,444	Valid
16	0,597	0,444	Valid
17	0,629	0,444	Valid
18	0,664	0,444	Valid
19	0,674	0,444	Valid
20	0,457	0,444	Valid

Berdasarkan tabel 1 hasil uji validitas yang dilakukan pada bulan Januari 2023 terhadap 20 responden di Rumah Sakit TK III Wijayakusuma, ditemukan bahwa nilai r hitung untuk kuesioner mengenai kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru berkisar antara 0,457 hingga 0,817, sedangkan terlihat pada tabel 2 hasil uji validitas kepuasan pasien terdapat nilai r hitung untuk kuesioner mengenai kepuasan pasien berkisar antara 0,887 hingga 0,987. Hasil ini menunjukkan bahwa semua item dalam kedua kuesioner tersebut dapat dianggap valid karena nilai r hitung melebihi nilai r tabel yang telah ditetapkan sebelumnya sebesar 0,444.

Table 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien

No.	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,987	0,444	Valid
2	0,987	0,444	Valid

3	0,958	0,444	Valid
4	0,983	0,444	Valid
5	0,905	0,444	Valid
6	0,924	0,444	Valid
7	0,987	0,444	Valid
8	0,985	0,444	Valid
9	0,979	0,444	Valid
10	0,986	0,444	Valid
11	0,887	0,444	Valid
12	0,952	0,444	Valid
13	0,979	0,444	Valid
14	0,973	0,444	Valid
15	0,979	0,444	Valid

Uji Reabilitas

Uji reabilitas pada penelitian ini menggunakan uji *alpha cronbach* dimana dapat dilihat pada tabel 3 mengungkapkan bahwa *alpha cronbach* pada kuesioner mengenai kualitas pelayanan perawat dalam pemberian orientasi pasien baru mencapai 0,931.

Table 3. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Orientasi

Cronbach's Alpha	N of Items
0.931	20

Sementara pada tabel 4 diperlihatkan hasil uji reabilitas kuesioner mengenai kepuasan pasien mencapai 0,994.

Table 4. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pasien

Cronbach's Alpha	N of Items
0.994	15

Hasil dari uji reabilitas tersebut menandakan bahwa semua elemen dalam kuesioner dapat dianggap sebagai reliabel, seiring dengan nilai alpha yang melebihi 0,6, sehingga dapat diandalkan untuk kebutuhan penelitian ini.

Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini memperlihatkan profil responden berdasarkan variabel seperti jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan usia. Selain itu, penelitian juga melibatkan analisis variabel independen dan variabel dependen, yakni evaluasi terhadap kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru dan tingkat kepuasan pasien.

Analisis Bivariat

Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan uji *chi-square* untuk menilai apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Umur

Distribusi karakteristik responden, termasuk jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan usia di Rumah Sakit Islam Purwokerto, disajikan dalam tabel berikut:

Table 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Umur.

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	33.7
Perempuan	63	66.3
Total	95	100
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	11	11.6
Pegawai Negeri/TNI/Polri	1	1.1
Pegawai Swasta	8	8.4
Wiraswasta	12	12.6
Petani	24	25.3
Ibu Rumah Tangga	39	41.1
Total	95	100
Pendidikan Terakhir		
Dasar	66	69.5
Menengah	23	24.2
Perguruan Tinggi	6	6.3
Total	95	100
Usia (Tahun)		
N	95	
Min	14	
Max	90	
Mean	46.6	

Hasil pada tabel 5 mengindikasikan bahwa dari total 95 responden, mayoritas adalah perempuan, mencapai 63 responden (66,3%). Sebanyak 39 responden (41,1%) memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, dan mayoritas memiliki tingkat pendidikan terakhir pada

tingkat pendidikan dasar, yakni sebanyak 66 responden (69,5%). Rentang usia responden dalam penelitian ini berkisar dari 14 tahun hingga 90 tahun, dengan rata-rata usia responden sekitar 46,60 tahun.

Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Pemberian Orientasi Pasien Baru

Kualitas pelayanan perawat dalam pemberian orientasi pasien baru di Rumah Sakit Islam Purwokerto disajikan pada tabel berikut ini:

Table 6. Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Pemberian Orientasi Pasien Baru

Kualitas Pelayanan Dalam Pemberian Orientasi Pasien Baru	Frekuensi	Presentase (%)
Kurang Berkualitas	41	43.2
Tidak Berkualitas	2	2.1
Total	95	100

Hasil penelitian dalam tabel 6 mengindikasikan bahwa sebagian besar responden, sebanyak 52 orang (54,7%), memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru di Rumah Sakit Islam Purwokerto, sementara 41 orang (43,2%) memberikan penilaian negatif terhadap kualitasnya, dan hanya 2 orang (2,1%) yang memberikan penilaian sangat rendah terhadap kualitas tersebut.

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang tercatat dalam tabel 7 menggambarkan bahwa mayoritas responden, yakni sebanyak 66 orang (69,5%), mengungkapkan kepuasan terhadap pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Sementara itu, terdapat 29 orang (30,5%) yang menyatakan tingkat kepuasan yang lebih rendah, dan tidak ada tanggapan dari responden yang menyatakan ketidakpuasan.

Table 7. Tingkat Kepuasan Pasien di

Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	66	69.5
Kurang Puas	29	30.5
Tidak Puas	0	0
Total	95	100

Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien

Gambar 1 berikut menampilkan hubungan antara orientasi pasien baru oleh perawat di Rumah Sakit Islam

Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Orientasi Pasien Baru	Kepuasan Pasien				Total	P value	R
	Puas		Kurang Puas				
	n	%	N	%			
Berkualitas	41	29.6	11	22.4	52	0.000	0.445
Kurang Berkualitas	13	23.3	28	17.7	41		
Tidak Berkualitas	0	1.1	2	.9	2		
Total	54	54.0	41	41.0	95	100%	

Gambar 1. Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Orientasi Pasien Baru

Data pada gambar 1 menjelaskan bahwa sebagian besar responden yang menilai kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru sebagai "puas" juga menyatakan bahwa pelayanan tersebut "berkualitas," jumlahnya mencapai 41 orang (29,6%). Selanjutnya, sejumlah 13 orang (23,3%) yang merasa "puas" juga menganggap bahwa pelayanan tersebut "kurang berkualitas," sedangkan tidak ada yang menganggapnya "tidak berkualitas." Di sisi lain, terdapat 11 orang (22,4%) yang merasa "kurang puas" dengan pelayanan yang dianggap "berkualitas," dan 28 orang (17,7%) yang merasa "kurang puas" dan menganggapnya "kurang berkualitas," sementara 2 orang (0,9%) menganggapnya "kurang berkualitas."

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	23.456 ^a	2	.000
Likelihood Ratio	25.030	2	.000
Linear-by-Linear Association	23.053	1	.000
N of Valid Cases	95		

a. 2 cells (33.3%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .86.

Gambar 2. Hasil Uji Chi-Square

Hasil analisis pada gambar 2 menggunakan uji chi-square menunjukkan bahwa nilai p-value adalah 0,000, yang lebih kecil dari nilai alpha (0,05), sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima, sementara hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Selain itu, koefisien korelasi yang dihasilkan sebesar 0,445 (0,40 - < 0,70).

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir dan Umum

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari 95 responden yang berada di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Purwokerto adalah perempuan, yakni sebanyak 63 responden (66,3%) berdasarkan karakteristik jenis kelamin.

Terdapat perbedaan dalam tingkat penerimaan pelayanan antara pria dan wanita dalam konteks jasa pelayanan. Wanita cenderung lebih mudah menerima pelayanan keperawatan daripada pria (Dino Maghrobi et al., 2019). Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan dalam suatu populasi (Ra'uf, M., 2021). Dalam penelitian tersebut, ditemukan bahwa perempuan memiliki tingkat kepuasan sebesar 63%, yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki. Temuan ini juga konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Malahayati (2020), yang menunjukkan bahwa distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan, yakni sebanyak 68 orang (68%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan yang paling umum di antara responden adalah menjadi ibu rumah tangga, dengan jumlah sebanyak 39 orang (41,1%). Faktor lain yang memengaruhi tingkat kepuasan seseorang adalah jenis pekerjaan yang mereka jalani, karena hal ini berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima. Terlebih lagi,

pekerjaan yang berhubungan dengan aktivitas fisik yang sering dianggap sebagai pekerjaan ringan dan rutin ternyata memiliki dampak yang signifikan, terutama bagi ibu rumah tangga yang sering mengalami stres akibat tugas harian yang melelahkan (Ra'uf, M., 2021).

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa sebanyak 66 responden (69,5%) memiliki tingkat pendidikan dasar. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya (Irawan & Ainy, 2018), yang menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 39 orang (45,3%), memiliki tingkat pendidikan rendah. Dengan demikian, individu yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi diharapkan dapat lebih memahami pentingnya menjaga kesehatan diri sendiri maupun orang-orang di sekitarnya. Dalam konteks usia responden, hasil penelitian menunjukkan variasi usia antara 14 hingga 90 tahun, dengan rata-rata usia responden sekitar 46,60 tahun. Hasil ini sejalan dengan temuan yang dilaporkan oleh (Irawan & Ainy, 2018), yang mengindikasikan bahwa individu dengan usia di atas 46 tahun cenderung memerlukan perawatan medis yang lebih intensif untuk pemulihan dari penyakit mereka. Seiring dengan bertambahnya usia, tingkat ketergantungan dan kebutuhan pasien pun meningkat. Dalam kondisi ini, pasien umumnya menuntut pelayanan kesehatan yang lebih tinggi dan berkualitas. Sistem kekebalan tubuh seseorang cenderung menurun seiring bertambahnya usia, sehingga kebutuhan mereka terhadap pelayanan kesehatan juga meningkat (Silalahi et al., 2019).

Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Pemberian Orientasi Pasien Baru

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa mayoritas dari responden dalam studi ini memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan perawat dalam proses pemberian orientasi kepada pasien baru di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Sebanyak 52 responden (54,7%) menyatakan bahwa pelayanan perawat dianggap berkualitas, sementara 41 responden (43,2%) merasa bahwa pelayanan tersebut kurang memadai, dan

hanya 2 responden (2,1%) yang menyatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Memberikan pelayanan dengan tingkat kualitas yang tinggi dapat memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa depan (Dino Maghrobi et al., 2019).

Hasil evaluasi terhadap kualitas pelayanan perawat dalam analisis skor dari sejumlah pernyataan yang disajikan dalam instrumen penilaian menunjukkan bahwa terdapat tiga pernyataan yang mendapatkan nilai tertinggi. Pertama, pernyataan yang berfokus pada penjelasan yang diberikan oleh perawat kepada pasien mengenai nama ruang dan nomor kamar tempat pasien dirawat. Kedua, yang mencerminkan kebijakan perawat dalam memberikan salam saat berinteraksi dengan pasien dan keluarga pasien. Terakhir, pernyataan mengenai evaluasi penjelasan yang diberikan oleh perawat kepada pasien mengenai tanggung jawab pasien dalam memberikan informasi yang jujur terkait dengan kondisi kesehatan mereka.

Skor terendah dalam penilaian ini ditemukan pada beberapa pernyataan yang berhubungan dengan kurangnya penjelasan oleh perawat tentang cara penggunaan fasilitas di ruang rawat; perawat yang tidak mengingatkan tentang keamanan barang berharga pasien dan keluarga; mencatat kurangnya penjelasan perawat mengenai kewajiban pasien dalam memberikan informasi mengenai kemampuan keuangan dan jaminan kesehatan yang dimiliki. Kepuasan pasien merupakan sebuah tanda penting dalam menilai kualitas pelayanan yang kami berikan. Kepuasan pasien juga merupakan aset yang dapat membantu kami menarik lebih banyak pasien dan menjaga kepercayaan pasien yang sudah ada (Lasa et al., 2021). Pemberian informasi yang komprehensif dan relevan oleh perawat memiliki peran yang signifikan dalam memungkinkan pasien memahami proses perawatan mereka dengan lebih baik. Penilaian baik dari responden adalah pernyataan tentang perawat

memperkenalkan diri sebelum bertugas, yang menjadi komponen dominan dalam penilaian kualitas pelayanan perawat (Silalahi et al., 2019).

Tujuan dari pelaksanaan orientasi bagi pasien baru adalah untuk membangun hubungan kepercayaan antara perawat dan pasien, meningkatkan pemahaman pasien dan keluarga terkait kebijakan rumah sakit dan seluruh fasilitas yang tersedia, serta cara optimal untuk memanfaatkannya. Selain itu, hal ini juga bertujuan untuk mengurangi tingkat kecemasan pasien, meningkatkan mekanisme coping mereka, dan akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Norprianty, 2018).

Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa mayoritas dari responden, yaitu 66 individu (69,5%), mengalami kepuasan dengan pelayanan yang mereka terima, sementara sebanyak 29 responden (30,5%) merasa kurang puas, dan tidak ada tanggapan dari responden yang menunjukkan ketidakpuasan. Kepuasan pasien dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pasien dan kinerja yang diberikan oleh pelayanan. Ketika kebutuhan pasien terpenuhi, mereka akan merasa puas dan bahagia. Untuk menciptakan situasi yang optimal dalam layanan kesehatan, penting untuk memastikan bahwa harapan pasien terhadap peningkatan kesehatan, pelayanan yang berkualitas, fasilitas yang memadai, dan profesionalisme tenaga kesehatan terpenuhi (Herlambang, 2016).

Kepuasan pasien tergantung pada sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka (Simanjuntak, 2020). Salah satu faktor penentu dalam mutu pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa adalah kepuasan pasien (Budiman et al., 2021). Apabila kebutuhan pasien terpenuhi, maka kemungkinan besar mereka akan kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama.

Jumlah pernyataan dalam kuesioner yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini adalah sebanyak 15 pernyataan. Dalam

hasil analisis kuesioner yang diberikan kepada responden, ditemukan bahwa terdapat pernyataan dengan skor tertinggi dari 15 pernyataan tersebut. Pernyataan pertama berkaitan dengan perawat memberikan informasi secara komprehensif kepada pasien, pernyataan kedua merupakan praktik perawat yang selalu memberikan salam dan senyuman saat berinteraksi dengan pasien, dan pernyataan ketiga menyoroti upaya perawat dalam menjaga penampilan dan kerapian mereka. Di sisi lain, terdapat pernyataan dengan skor terendah dalam kuesioner ini. Pernyataan yang berfokus pada prosedur penerimaan pasien, responsifnya perawat terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien, dan perawat yang tidak mengingatkan tentang keamanan dalam menyimpan barang berharga pasien dan keluarga pasien.

Melalui pelaksanaan orientasi, hubungan saling percaya antara perawat, pasien, dan keluarganya dapat terbentuk. Kepercayaan ini berpotensi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap perawatan keperawatan yang mereka terima. Peningkatan kepuasan pasien ini pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan perawat. Pasien baru yang menjalani orientasi melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak mendapatkan orientasi (Suwito & Priyantari, 2022).

Hubungan Kualitas Pelayanan Perawat Dalam Orientasi Pasien Baru Dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis dari kuesioner yang mengukur kualitas pelayanan perawat dalam memberikan orientasi kepada pasien baru menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merespons positif pada komponen yang mencakup penjelasan perawat mengenai nama dan nomor ruang rawat inap. Temuan ini didukung oleh hasil uji statistik *chi-square* dengan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Selain itu, pasien juga memberikan respons yang positif pada komponen yang mengukur praktik perawat dalam memberi salam saat berinteraksi dengan pasien dan keluarga, serta penjelasan perawat mengenai

kewajiban pasien untuk memberikan informasi yang jujur tentang penyakit mereka. Selanjutnya, hasil dari kuesioner kepuasan yang diberikan kepada pasien menunjukkan bahwa pasien umumnya merasa puas terhadap perawat dalam aspek kehandalan, khususnya dalam memberikan informasi yang lengkap kepada pasien. Pasien juga mengungkapkan kepuasan terhadap aspek tampilan fisik perawat, termasuk praktik perawat dalam memberi salam dan senyum saat berinteraksi dengan pasien dan keluarga, serta upaya perawat dalam menjaga penampilan dan kerapian mereka.

Semakin efektif orientasi pasien baru yang dilakukan oleh perawat, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, kurangnya orientasi pasien baru yang efektif dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas kinerja perawat yang melebihi ekspektasi pasien. Hubungan positif antara komunikasi terapeutik selama orientasi pasien baru di Rumah Sakit Anton Soedjarwo Bhayangkara Pontianak menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi terapeutik dalam pelaksanaan orientasi pasien baru, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Handayani et al., 2018).

Penerimaan pasien baru merupakan langkah penting dalam unit rawat inap dan berpotensi menjadi pengalaman berkesan bagi pasien (Sari et al., 2017). Proses ini juga memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Oleh karena itu, penting untuk diingat bahwa kesan pertama ini berperan dalam menilai kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan.

KESIMPULAN

Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru dan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru berperan penting dalam memengaruhi kepuasan pasien di

rumah sakit ini, sesuai dengan tujuan penelitian ini.

SARAN

Peneliti diharapkan mampu menjadikan hasil penelitian ini sebagai kontribusi yang berarti dalam meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru.

Bagi Rumah Sakit Islam Purwokerto, perawat diharapkan memberikan penjelasan yang lebih lengkap mengenai penggunaan fasilitas di ruang rawat inap, meningkatkan kesadaran akan keamanan dalam menyimpan barang berharga pasien dan keluarga, serta menjelaskan secara tegas mengenai pentingnya kewajiban pasien dalam memberikan informasi yang lengkap. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai dasar atau data awal untuk penelitian yang lebih mendalam tentang kualitas pelayanan perawat dalam orientasi pasien baru, sehingga kontribusi penelitian ini dapat terus berkembang dan bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, M. E. A., Mardijanto, S., & Astutik, E. E. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Klinik Kabupaten Jember. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 15(2), 73. <https://doi.org/10.21460/jrmb.2020.15.2.383>
- Dino Maghrobi, A., Verawati, M., & Munawaroh, S. (2019). TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TENTANG MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP MAWAR RSUD Dr. HARDJONO PONOROGO. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa universitas Muhammadiyah Ponorogohealth Science Journal*, 1–12.
- Handayani, I., Maulana, M., & Mahyudi. (2018). HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK PERAWAT PADA PELAKSANAAN ORIENTASI PASIEN BARU DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT ANTON SOEDJARWO BHAYANGKARA PONTIANAK. *Transcommunication*, 53(1), 1–8. <http://www.tfd.org.tw/opencms/english/about/background.html%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024%0A>
- Herlambang, S. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Gosyen Publishing. Yogyakarta. *Gosyen Publishing*, 6(2), 2016.
- Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 189–197. <https://doi.org/10.26553/jikm.v9i3.311>
- Lasa, M., Salesman, F., & Tage, P. S. K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *Chmk Nursing Scientific Journal*, 05(1), 06–17. <http://cyberchmk.net/ojs/index.php/ners/article/view/958>
- Malahayati, F. (2020). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PENGGUNA BPJS DI RSUD MADANI KOTA MEDAN. 21(1), 1–9.
- Sari, W. K., Karso, I., & Huda, M. (2017). Hubungan Penerapan Sop Penerimaan Pasien Baru Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Keperawatan (Scientific Journal of Nursing)*, 3(2), 18–25.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit

Advent Medan. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>

Simanjuntak, M. (2020). Tinjauan Kepuasan Pasien Di Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Waktu Tunggu Penyediaan Berkas Rekam Medis Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Perkam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 5(2), 213–218. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v5i2.418>

Suwito, F., & Priyantari, W. (2022). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat pada Pelaksanaan Orientasi Pasien Baru dengan Kepuasan Pasien di RS TK . II. *Jurnal Indonesia Sehat: Healthy Indonesian Journal*, 1(1), 21–28.

Barata, A. A. (2016). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

John C. Mowen, M. M. (2014). *Perilaku Konsumen*. Jakarta Erlangga.

Nursalam. *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Ed. 3. Jakarta : Salemba Medika. 2016

Maulana, A. *Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC. 2013

Norprianty, R. (2018). *Nursing Management*. Yogyakarta : Deepublish.