

# Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut

Elmas Restu Rahayu<sup>\*</sup>, Muhammad Saefulloh<sup>1</sup>, Usman Sasyari<sup>1</sup>, Zainal Muttaqin<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Prodi Sarjana Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya, Tasikmalaya 46191, Indonesia

 OPEN ACCESS

**SENAL: Student Health Journal**

Volume 2 No.1 Hal 285-290

©The Author(s) 2025

DOI: 10.35568/SENAL.v2i1.5367

## Article Info

Submit : 20 Mei 2025

Revisi : 01 Juni 2025

Diterima : 25 Juni 2025

Publikasi : 12 Juli 2025

## Corresponding Author

Elmas Restu Rahayu\*

[rahayuelmas35@gmail.com](mailto:rahayuelmas35@gmail.com)

## Website

<https://journal.umtas.ac.id/index.php/SENAL>

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.

P-ISSN :-

E-ISSN : 3046-5230

## ABSTRAK

Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelangan. Sebaliknya bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelangan maka kepuasan tidak tercapai. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan di ruang rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut. Penelitian ini menggunakan pendekatan *deskripsi* dengan populasi sebanyak 213. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling yaitu consecutive sampling sehingga di dapatkan sampel sebanyak 66. Data di analisis menggunakan distribusi frekuensi. Hasil penelitian dari ke 5 aspek tersebut bahwa responden yang merasa puas sebanyak 37 orang (56,1%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 29 orang (43,9%). Kesimpulan dari penelitian ini pelayanan keperawatan di ruang rawat inap muzdalifah dan arafah memuaskan. Saran bagi perawat diruangan Muzdalifah dan Arafah di harapkan dapat meningkatkan pelayanan keperawatan yang berikan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien beserta keluarga.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien; Pelayanan Keperawatan; Pasien

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan, perseorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Tujuan dari pelayanan medis sendiri tidak lain ialah mengupayakan kesembuhan penyakit yang ada pada diri pasien tersebut. Tindakan pelayanan yang dilaksanakan juga harus sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tentu saja sifatnya harus dapat dipertanggung jawabkan.

Mutu pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien dan menjadi salah satu alat ukur keberhasilan kualitas pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dikatakan berhasil ketika dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sedangkan ketidakpuasan merupakan masalah yang perlu diperhatikan untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia dirumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien, efektif, serta diberikan secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum, dan social budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen (Yasin & Salsabila, 2022)

Kepuasan pasien atau konsumen merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan produk atau layanan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau konsumsi yang sesuai dengan keinginan konsumen. (Tjiptono & Diana, 2019) sedangkan (Novianti et al., 2018,) berpendapat "Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan atau Pasien adalah respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk/jasa.". sedangkan Indrasari menyimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang Setelah membandingkan kinerja

produk yang dia rasakan dengan harapannya. (Indrasari meithiana,2019).

Hasil studi pendahuluan di klinik Cisanca kabupaten Garut dimana peneliti wawancara secara langsung kepada Pasien di ruang rawat inap yang berbeda dan juga dengan penyakit yang berbeda. Wawancaranya yaitu mengenai pelayanan keperawatan di klinik: aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama dan aspek tanggungjawab. Hasil yang diperoleh peneliti bahwa pelayanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari hasil studi pendahuluan pada pasien rawat inap di Klinik Cisanca Kabupaten Garut.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *deskripsi*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat di ruang rawat inap Muzdalifah dan arafah Klinik Cisanca Kabupaten Garut. Teknik sampling menggunakan teknik non *probability* yaitu *Consecutive sampling* besar sampel ditentukan dari besar populasi yaitu 66 orang.

## HASIL

Tabel 11 Karakteristik Responden Pada Pasien Klinik Cisanca Kabupaten Garut

Usia	n	%
10-30 tahun	23	34.8
31-51 Tahun	29	43.9
52-72 Tahun	10	15.2
73-82 Tahun	4	6.1
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Pendidikan	N	%
Tidak	1	1.5
SD	22	33.3
SMP	21	31.8
SMA	21	31.8
Diploma	1	1.5
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Pekerjaan	N	%
-----------	---	---

Tidak Bekerja	21	31.8
Wiraswasta	14	21.2
Petani	19	28.8
Ibu Rumah Tangga	12	18.2
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Kepuasan Berdasarkan Layanan Keperawatan	N	%
Puas	37	56.1
Tidak Puas	29	43.9
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Data Primer tahun (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa aspek perhatian pada pasien Klinik Cisanca kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori puas sebanyak 37 orang (56,1%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 29 orang (43,9%).

**Tabel 1 2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Perhatian Klinik Cisanca Kabupaten Garut**

Kepuasan Pasien berdasarkan aspek perhatian	N	%
Puas	53	80.3
Tidak Puas	13	19.7
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa aspek perhatian pada pasien Klinik Cisanca kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori puas sebanyak 53 orang (80,3%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 13 orang (19,7%).

**Tabel 1 3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Penerimaan Pada Pasien Klinik Cisanca Kabupaten Garut**

Kepuasan pasien berdasarkan aspek penerimaan	N	%
Puas	52	78.8
Tidak Puas	14	21.2
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa aspek penerimaan pada pasien Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori puas 52 orang (80,3%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 14 orang (21,2%).

**Tabel 1 4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Komunikasi Pada Pasien Klinik Cisanca Kabupaten Garut**

Kepuasan Pasien berdasarkan aspek komunikasi	N	%
Puas	49	74.2
Tidak Puas	17	25.8
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan bahwa aspek komunikasi pada pasien Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori puas sebanyak 49 orang (74,2%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 17 orang (25,8%).

**Tabel 1 5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Kerja Sama Pada Pasien Klinik Cisanca Kabupaten Garut**

Kepuasan Pasien berdasarkan aspek kerjasama	N	%
Puas	47	71.2
Tidak Puas	19	28.8
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan bahwa aspek kerja sama pada pasien Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori puas sebanyak 47 orang (71,2%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 19 orang (28,8%).

**Tabel 1.6 Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Tanggung Jawab Pada Pasien Klinik Cisanca Kabupaten Garut**

Kepuasan Pasien berdasarkan aspek Tanggung Jawab	N	%
Puas	47	71.2
Tidak Puas	19	28.8
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Data Primer (2024)

Berdasarkan tabel 1.6 menunjukkan bahwa aspek tanggung jawab pada pasien Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori puas sebanyak puas 49 orang (74,2%) dan yang merasa tidak puas sebanyak 17 orang (25,8%).

## PEMBAHASAN

### Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Perhatian

Hasil dari penelitian yang dilakukan pada pasien rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas atas pelayanan keperawatan yang ada di klinik tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahfril Ariawan Hidayat, Abdul Qodir, Frengky Apryanto (2023) terhadap layanan perawat dikarenakan perawat mampu mengaplikasikan aspek – aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu aspek perhatian dimana responden sebagian besar menyatakan bahwa perawat selalu mengingatkan keamanan akan penyimpanan barang berharga pasien dan keluarganya, perawat berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, perawat selalu teratur dalam memberikan pelayanan dan perawat selalu tanggap terhadap keluhan pasien.

### Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Penerimaan

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas atas pelayanan keperawatan yang ada di klinik tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahfril Ariawan Hidayat, Abdul Qodir, Frengky Apryanto (2023) puasnya pasien terhadap layanan perawat dikarenakan perawat mampu mengaplikasikan aspek – aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu Aspek penerimaan dimana responden sebagian besar menyatakan bahwa sikap perawat dalam menerima pasien saat awal masuk baik, sikap perawat yang ramah tersenyum dan rapi dalam melakukan pelayanan terhadap pasien dan keluarga.

### Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Komunikasi

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas atas pelayanan keperawatan yang ada di klinik tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahfril Ariawan Hidayat, Abdul Qodir, Frengky Apryanto (2023) puasnya pasien terhadap layanan perawat dikarenakan perawat mampu mengaplikasikan aspek – aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu Aspek komunikasi dimana responden sebagian besar menyatakan bahwa perawat selalu memberikan penjelasan atas tindakan yang akan dilakukan, penjelasan akan obat dan cara meminumnya baik kepada pasien maupun keluarga.

### Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Kerja Sama

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas atas pelayanan keperawatan yang ada di klinik tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahfril Ariawan Hidayat, Abdul Qodir, Frengky Apryanto (2023) puasnya pasien terhadap layanan perawat dikarenakan perawat mampu mengaplikasikan aspek – aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu Aspek kerjasama dimana responden sebagian besar menyatakan bahwa perawat selalu melakukan kolaborasi dengan PPA lain dalam memberikan asuhan,

selalu memotivasi pasien dalam masa perawatan serta trampil dalam melakukan tindakan.

### **Kepuasan Pasien Berdasarkan Aspek Tanggung Jawab**

Hasil penelitian yang dilakukan pada pasien rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas atas pelayanan keperawatan yang ada di klinik tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syahfril Ariawan Hidayat, Abdul Qodir, Frengky Apryanto (2023) puasnya pasien terhadap layanan perawat dikarenakan perawat mampu mengaplikasikan aspek – aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada pasien yaitu Aspek tanggungjawab dimana responden sebagian besar menyatakan bahwa perawat selalu siap dan sigap serta teliti dalam memberikan pelayanan serta bantuan kepada pasien saat diperlukan.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa : Kepuasan pasien berdasarkan aspek perhatian yang dilakukan pada pasien rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas ada 52 orang (78,8%).

Kepuasan pasien berdasarkan aspek penerimaan yang dilakukan pada pasien rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas ada 53 orang (80,3%).

Kepuasan pasien berdasarkan aspek komunikasi yang dilakukan pada pasien rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas ada 49 orang (74,2%).

Kepuasan pasien berdasarkan aspek kerja sama yang dilakukan pada pasien rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas ada 47 orang (71,2%).

Kepuasan pasien berdasarkan aspek tanggung jawab yang dilakukan pada pasien rawat inap Klinik Cisanca Kabupaten Garut

sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas ada 49 orang (74,2%).

Kepuasan pasien terhadap layanan keperawatan yang dilakukan pada pasien rawat inap klinik Cisanca Kabupaten Garut sebagian besar termasuk kedalam kategori merasa puas ada 37 orang (56,1%).

### **Rekomendasi**

Bagi instansi, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh instansi sebagai referensi untuk lebih meningkatkan pelayanan yang terdapat pada instansi tersebut, dengan tujuan agar pasien lebih puas dengan layanan yang ada di instansi tersebut.

Bagi perawat, di harapkan dapat meningkatkan pelayanan keperawatan yang berikan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien beserta keluarga.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kepuasan pasien dengan aspek komunikasi pada pasien.

### **REFERENSI**

Admin, & Helsy Desvitasari. (2021). Analisis Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsi Siti Khadijah Palembang. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 11(21), 35–41.

Alamri, A. M., Rumayar, A. A., & Kolibu, F. K. (2015). Hubungan Antara Mutu Budiharto. (2013). *Biostatistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. EGC.

Citra, P., Kualitas, D. A. N., Terhadap, P., Pasien, K., Tk, R. S., Cijantung, I. V, Jaya, K., & Manajemen, D. (2022). *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*. 12(2), 132–138.

Danang, S. (2012). *Statistik Kesehatan; Analisis data dengan perhitungan manual dan SPSS*. Nuha Medika.

Ii, B. A. B. (2019). *Bab ii kajian pustaka 2.1*. 10–23.

Ii, B. A. B. (2021). *No Title*. 10–21.

Ii, B. A. B., & Pasien, A. K. (2016). *No Title*.

Jailani, M. S. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.

Mustika, D., & Sari, K. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarsa Tahun 2017/2018. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3), 147–152.

Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado. *PHARMACONJurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 4(4), 241–251

Rosita, R. (2017). dengan Tingkat Kepuasan PasienRawat Inap. 4(1).

Sidy, Y. N., Pelayanan, D., & Primer, K. (2023). Kebijakan penyelenggaraan klinik.

Vanchapo, A. R. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien* PENERBIT: TATA MUTIARA HIDUP INDONESIA (Issue October).

Wulandari, R., & Anshori, A. R. (2022). *Pelayanan Medis di Rumah Sakit X*. 147–152.

Yasin, R. Al, & Salsabila, N. (2022). *PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT: Literature Review*. 1(4).