

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN KEPERAWATAN DI RUANG RAWAT INAP RSUD LUBUK BASUNG

Sri Hayulita<sup>1\*</sup>, Nentien Destri<sup>2</sup>, Suci Rahma Leni<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>STIKesYarsi Sumbar, Bukittinggi

\*email: [srihayulita@gmail.com](mailto:srihayulita@gmail.com)

---

### Abstrak

Mutu pelayanan keperawatan merupakan faktor yang paling penting dalam membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada pelayanan keperawatan sehingga akan terciptanya loyalitas dan kepuasan pelanggan atau pasien. Pasien yang puas memiliki keyakinan bahwa jasa tersebut berkualitas. Keyakinan yang positif akan menimbulkan evaluasi positif juga, sehingga minatnya akan timbul untuk menggunakan jasa/pelayanan tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Lubuk Basung. Penelitian ini dilakukan terhadap pasien non BPJS yang di rawat di RSUD Lubuk Basung pada tanggal 27 Mei – 10 Juli 2019 yang berjumlah 138 pasien. Jenis penelitian menggunakan *deskriptif analitik* dengan pendekatan *crosssectional study*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengolahan data menggunakan komputersasi. Hasil penelitian kepuasan didapatkan 74 (53,6 %) pasien dalam kategori tidak puas, sedangkan 64 (46,4 %) kategori puas. Pasien yang memiliki kategori tidak minat sebanyak 48 (34,8%), sedangkan kategori minat sebanyak 90 (65,2%). Hasil uji statistik diperoleh nilai  $pvalue = 0,009$  dan  $OR = 2,629$  artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Lubuk Basung. Diharapkan kepada pihak RSUD Lubuk Basung agar lebih meningkatkan pelayanan keperawatan sehingga dapat menimbulkan kepuasan pasien akan pelayanan yang berada di rumah sakit sehingga dengan sendirinya pasien dapat menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan yang ada di RSUD Lubuk Basung. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat meneliti faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien serta minat pasien dalam pelayanan keperawatan.

**Kata Kunci :** *Kepuasan pasien, Minat, Jasa pelayanan Keperawatan*

### PENDAHULUAN

Dengan tingginya tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan keperawatan yang berkualitas, seiring meningkatnya pengetahuan, pendidikan serta pendapatan masyarakat maka pembangunan dalam bidang kesehatan harus di dorong sehingga implementasi jasa pelayanan keperawatan dapat menjadi yang terbaik untuk pasien, dengan tujuan kepuasan pasien (Darus et al, 2018).

Pemberian pelayanan keperawatan yang bermutu serta dilaksanakan sesuai dengan standar yang diharapkan pasien dapat menimbulkan minat mereka dalam

menggunakan jasa pelayanan keperawatan itu kembali (W. Muzakir & Gunawan, 2016).

Minat merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa pelayanan keperawatan yang diberikan. Menurut Green dalam Notoatmojo terdapat 3 faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam memanfaatkan pelayanan keperawatan sehingga dapat menghasilkan minat untuk memanfaatkan pelayanan keperawatan yaitu karakteristik predisposisi, karakteristik pendukung (*enabling*) dan karakteristik penguat (*reinforcing*). Perilaku pasien dapat diharapkan untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan

keperawatan. Bila pengetahuan, kepercayaan pasien baik terhadap rumah sakit, fasilitas, serta dukungan dari petugas perawat baik maka tingkat pemanfaatan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien menjadi baik maka pasien akan memanfaatkan pelayanan keperawatan. Kondisi ini dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelanggan yang puas akan membuka peluang hubungan yang harmonis antara pemberi jasa dan konsumen, memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang, loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi yang menguntungkan pemberi jasa (M. Fais Satrianegara & Asriani, 2016).

Kepuasan pasien merupakan bentuk tujuan kualitas pelayanan keperawatan. Mutu pelayanan keperawatan merupakan factor yang paling penting dalam membentuk kepercayaan pelanggan atau pasien kepada pelayanan keperawatan sehingga akan terciptanya loyalitas dan kepuasan pelanggan atau pasien (Darus et al., 2018). Kepuasan pasien adalah kesenangan pasien yang timbul akibat dari kinerja yang telah diberikan oleh perawat dalam pelayanan keperawatan yang diperoleh setelah pasien mendapatkan pelayanan dan membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan seseorang dapat ditentukan oleh penilaian dari seseorang tersebut.

Penilaian dari seorang pasien terhadap pelayanan kesehatan baik puskesmas maupun rumah sakit yang diterimanya secara baik atau positif maupun negative, serta kepuasan itu sendiri terjadi setelah pasien sudah memberikan penilaian yang ia terima. Hal ini dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan yang sifatnya terus menerus terhadap pembeli jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan kepada pihak lain tentang pelayanan keperawatan yang diberikan (Amelia & N, 2018).

Kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rumah sakit. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan. Persentase pasien yang menyatakan puas terhadap pelayanan berdasarkan hasil survei dengan instrumen yang baku (Indikator Kinerja

Rumah Sakit, Depkes RI Tahun 2005). Menurut Leonard L. Barry dan pasuraman "Marketing servis competin through quality" New york Freepress yang dikutip Parasuraman dan Zeithaml (2001) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa layanan, antara lain: tangible (kenyataan), empati, cepat tanggap, keandalan, dan kepastian (Nursalam, 2014). Menurut Simanora (2005) factor-factor yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien terbagi menjadi 2 faktor yaitu factor internal dan eksternal. Factor internal meliputi ; karakter individu (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, sosial, faktor emosional, kebudayaan) sedangkan factor eksternal meliputi karakteristik produk, harga, pelayanan, lokais, fasilitas, image, desain visual, suasana, dan komunikasi (Yalumini et al., 2015).

Berdasarkan data Organisasi Kesehatan Dunia untuk wilayah Asia Tenggara menunjukkan bahwa sekitar 35 % pengguna jasa pelayanan keperawatan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sekitar 55 % menyatakan tidak puas. Data tersebut mengharuskan setiap lembaga yang memberikan pelayanan keperawatan terutama rumah sakit untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan keperawatan. Sedangkan data Dirjen Bina Pelayanan Medik dijelaskan bahwa masih ada sekitar 20% hingga 30 % dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan terutama bagi rumah sakit daerah dan kabupaten (Yalumini et al., 2015).

Menurut Latupono dalam (Sari,2014), terdapat beberapa penelitian tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di berbagai Negara diantaranya yaitu Ndambuki tahun 2013 di Kenya menyatakan tingkat kepuasan pasien (40,4%), kepuasan pasien di Baktapur India menurut Twayana (34,4 %), sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan (48,8 %) di Maluku Tengah dan (44,4%) di Sumatera Barat (Riska, 2017).

Kepuasan pasien timbul bila produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pasien (Gerson, 2002), pasien yang puas akan jasa/produk yang diterimanya akan

menimbulkan konasi, afeksi, dan konasi terhadap produk/jasa tersebut sehingga pada akhirnya muncul minat untuk menggunakan produk/jasa tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa seseorang yang puas akan jasa pelayanan keperawatan maka akan timbul suatu keyakinan bahwa jasa tersebut berkualitas maka penggunaan jasa akan melakukan suatu evaluasi terhadap jasa tersebut apakah pantas untuk dipilih. Keyakinan yang positif akan menimbulkan evaluasi positif juga akan jasa/pelayanan sehingga minatnya akan timbul untuk menggunakan jasa/pelayanan tersebut (Yalumini et al., 2015).

Dari hasil penelitian Yalumini et al.(2015), didapatkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Toto Kabila Kabupaten Bone Bolango dengan hasil penelitian bahwa dari 30 responden menyatakan puas dan minat menggunakan kembali di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila yang berjumlah 17 orang (56,6 %), sedangkan yang menyatakan tidak puas dan tidak berminat menggunakan jasa pelayanan keperawatan 12 orang (40 %) dan yang menyatakan tidak puas, berminat menggunakan jasa pelayanan keperawatan 1 orang (3,3 %) dengan nilai  $p-0,000 < 0,05$  maka dikatakan ada hubungan antara kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Daerah Toto Kabila.

Rumah sakit Daerah Lubuk Basung merupakan satu- satunya rumah sakit pemerintah yang berada di Kecamatan Lubuk Basung yang selama ini sering mendapatkan asumsi yang negatif dari masyarakat pengguna jasa pelayanan yaitu ketidakpuasan mereka akan pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dibuktikan dengan melihat kunjungan pasien umum rawat inap yang cenderung mengalami ketidakstabilan dari tahun ke tahun. Dari tahun 2014 jumlah kunjungan pasien umum yang rawat inap sebanyak 2.007 orang, pada tahun 2015 meningkat menjadi 2.090 orang, pada tahun 2016 meningkat menjadi 2.198 orang, dan pada tahun 2017 dan 2018 terjadi penurunan yang sangat dratis yaitu pada tahun 2017 sebanyak 1.984 orang dan tahun 2018 sebanyak 1.190

orang. Rumah Sakit Daerah Lubuk Basung merupakan juga salah satu rumah sakit dengan indeks kepuasan yang belum mencapai target. Menurut Kepala Seksi penelitian di RSUD Lubuk Basung data Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD Lubuk Basung pada tahun 2018 dilihat berdasarkan skala hasil rata-rata ditemukan 3,05, maka tingkat kepuasan pasien di RSUD Lubuk Basung berada pada kategori puas. Penilaian indeks kepuasan pasien ini dibuat dari 4 skala yaitu 4 : sangat puas, 3 : puas , 2 : kurang puas, 1 : tidak puas. Skala maksimal dalam indeks kepuasan pasien adalah bernilai 4 dan minimal bernilai 2,05. Target yang ingin dicapai RSUD Lubuk Basung dalam tingkat kepuasan pasien adalah skala 4, maka dari itu dengan nilai indeks kepuasan pasien 3,05 berarti RSUD Lubuk Basung belum mencapai target tingkat kepuasan pasien.

Hasil wawancara awal yang dilakukan pada tanggal 1 Februari 2019 sebanyak 15 pasien yang pernah dirawat lebih dari 2 hari didapatkan 8 orang mengatakan kurang puas setelah mendapatkan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh RSUD Lubuk Basung karena disebabkan dalam pemenuhan fisik seperti membantu pasien dalam BAB/BAK kurang dilakukan oleh perawat dan lebih diserahkan pada keluarga. Dan ada juga pasien mengatakan dalam pemenuhan psikologis perawat cukup kelihatan ramah dan senang pada saat berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien, dalam pemenuhan spiritual perawat tidak menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan rohani kepada pasien. Dan 7 orang pasien mengatakan puas akan pelayanan keperawatan yang diberikan RSUD Lubuk Basung.

Dari hasil tersebut 6 orang pasien menyatakan puas akan pelayanan keperawatan RSUD Lubuk Basung dan berminat menggunakan kembali jasa keperawatan tersebut, sedangkan yang mengatakan tidak puas sebanyak 8 orang dan tidak berminat menggunakan jasa pelayanan tersebut, dan 1 orang mengatakan puas dan tidak berminat menggunakan jasa pelayanan keperawatan.

## METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan deskriptif analitik dengan desain penelitian menggunakan pendekatan cross-sectional study. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran atau hubungan antara variabel dalam waktu bersamaan. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap RSUD Lubuk Basung pada tanggal 27 Mei sampai 10 Juli 2019. Populasi pada penelitian ini adalah pasien non BPJS yang dirawat di RSUD Lubuk Basung pada saat penelitian berlangsung. Adapun kriteria inklusi dari sampel yaitu pasien/ keluarga dirawat lebih dari 2 hari, pasien/ keluarga berada di tempat penelitian, pasien yang verstatus non BPJS. Teknik pengambilan sampel menggunakan cara *non probability sampling* yaitu teknik *incidental sampling*. Adapun besar sampel yang dibutuhkan sebanyak 138 responden. Variabel penelitian ini yaitu variabel independen adalah kepuasan pasien dan variabel dependen minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan. Pengukuran kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner dengan total pertanyaan 26 pertanyaan dan minat sebanyak 7 pertanyaan.

## HASIL PENELITIAN

### Karakteristik Pasien Pengguna Jasa Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Lubuk Basung

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Pasien Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Lubuk Basung Tahun 2019

Karakteristik	N	F(%)
Jenis kelamin		
Laki laki	77	55,8
Perempuan	61	44,2
Umur		
17-25 tahun	13	9,4
26-35 tahun	63	45,7
36-45 tahun	26	18,8
46- 55 tahun	12	8,7
56- 65 tahun	13	9,4
>65 tahun	11	8,0
Pendidikan		

SD	33	23,9
SMP	42	30,4
SMA	47	34,1
S1	16	11,6
Riwayat rawat		
Belum pernah	52	37,7
1X	34	24,6
2X	36	25,1
>2X	16	11,6
Lama hari rawat		
2-4 hari	101	73,2
5-7 hari	34	24,6
8-10 hari	3	2,2
Total	138	100

Dari data yang diperoleh dapat digambarkan karakteristik penggunaan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Lubuk Basung dengan kategori jenis kelamin didapatkan yang paling terbanyak berjenis kelamin pria sebanyak 77 responden (55,8 %), kategori umur didapatkan yang paling terbanyak yang berumur 26 – 35 tahun, sebanyak 63 responden (45,7%), kategori pendidikan terakhir yang paling terbanyak pendidikan SMA sebanyak 47 responden (34,1 %), kategori riwayat rawat yang paling terbanyak yaitu belum pernah dirawat di RSUD Lubuk basung dengan 52 responden (37,7 %) dan kategori lama hari rawat yang paling terbanyak yaitu 2 – 4 hari rawatan sebanyak 101 responden.

### Kepuasan Pasien Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di RSUD Lubuk Basung Tahun 2019

Tabel 2. Kepuasan pasien menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Lubuk Basung Tahun 2019

Kepuasan pasien	N	F(%)
Tidak puas	74	53,6
Puas	64	46,4
Total	138	100

Berdasarkan tabel 2 diperoleh 74 (53,6 %) dalam kategori tidak puas, sedangkan 64 (46,4 %) kategori puas terhadap penggunaan jasa pelayanan keperawatan.

### Minat pasien menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Lubuk Basung Tahun 2019

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di RSUD Lubuk Basung Tahun 2019

Minat pasien	N	F(%)
Minat	90	65,2
Tidak minat	48	34,8
Total	138	100

Berdasarkan tabel 3 didapatkan dari total pasien 138 diperoleh yang memiliki kategori tidak minat sebanyak 48 (34,8%), sedangkan kategori minat sebanyak 90 (65,2%) maka dari tabel tersebut banyak respon yang minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Lubuk Basung tahun 2019.

### Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di RSUD Lubuk Basung Tahun 2019

Tabel 4. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan di RSUD Lubuk Basung Tahun 2019

Kepuasan pasien	Minat				Total	
	Minat		Tidak minat		N	F(%)
	N	F(%)	N	F(%)		
Puas	34	24,6	30	21,7	64	46,4
Tidak puas	56	40,6	18	13,0	74	53,6
Total	90	65,2	48	34,8	138	100

Pvalue : 0,09

OR: 2,692

Berdasarkan tabel 4. diperoleh informasi bahwa diantara 64 pasien dengan kepuasan pasien kategori puas, terdapat 34 orang (24,6%) pasien dengan minat pengguna pelayanan keperawatan kategori minat, sedangkan 30 pasien (21,7) dengan kategori tidak minat. Dan dari 74 pasien dengan kepuasan pasien kategori tidak puas terdapat. 56 orang (40,6%) pasien dengan minat pengguna pelayanan keperawatan kategori minat sedangkan 18 orang pasien (13,0%) dengan

kategori tidak minat. Hasil uji statistic diperoleh nilai  $p = 0,006$  ( $p < 0,05$ ), maka secara statistic disebut bermakna. Kesimpulannya adalah ada hubungan antara kepuasan pasien dengan minat. Nilai *Odds Ratio* 2,629, artinya kepuasan pasien kurang baik berpeluang 2,629 kali terhadap minat pasien dibandingkan dengan kepuasan pasien yang tidak puas.

## PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Penelitian

Dari data yang diperoleh dapat digambarkan karakteristik penggunaan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Lubuk Basung dengan kategori jenis kelamin didapatkan yang paling terbanyak berjenis kelamin pria sebanyak 77 responden (55,8%), kategori umur didapatkan yang paling terbanyak yang berumur 26 – 35 tahun sebanyak 63 responden (45,7%), kategori pendidikan terakhir yang paling terbanyak pendidikan SMA sebanyak 47 responden (34,1 %), kategori riwayat rawat yang paling terbanyak yaitu belum pernah dirawat di RSUD Lubuk basung dengan 52 responden (37,7 %) dan kategori lama hari rawat yang paling terbanyak yaitu 2 – 4 hari rawatan sebanyak 101 responden (73,2%). Pada jenis kelamin yang paling terbanyak laki- laki karena pasien yang berjenis kelamin laki- laki banyak di ruang rawat inap bedah, penyakit dalam, paru. Pada karakteristik kategori paling banyak dirawat yaitu belum pernah karena pasien baru pertama kali di rawat di RSUD Lubuk Basung dan hari rawatan paling banyak yaitu 2- 4 hari karena kebanyakan pasien di rawat di RSUD selama 2- 4 hari.

### Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 138 pasien di ruang rawat inap RSUD Lubuk Basung tahun 2019 berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa banyak pasien yang tidak puas akan pelayanan keperawatan sebanyak 74 pasien (53,6%), sedangkan pasien yang puas akan pelayanan keperawatan sebanyak 64 pasien (46,4%) Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurlaila Y (2015) diketahui bahwa yang paling banyak pasien yang puas akan pelayanan keperawatan sebanyak 17 responden (56,7%), sedangkan yang mengatakan tidak puas akan

pelayanan keperawatan sebanyak 13 responden (43,3%). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Mokhammad Arifin, Sumitri, Yeni Lestari didapatkan gambaran kepuasan pelayanan keperawatan pasien rawat inap yang menggunakan fasilitas jamkesmas dan non jamkesmas di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa hampir separuh sebanyak 34 pasien (45,9%) merasakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan dan lebih dari separuh sebanyak 40 pasien (54,1%) merasakan puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kraton Kabupaten Pekalongan. Dan hasil penelitian dari tungkai Caroline Easter, Mona wowor dan Linnie Pondaag bahwa Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado yang puas berjumlah 63 responden dengan presentase 75.0% sedangkan yang kurang puas berjumlah 21 responden dengan presentase 25.0%.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas terhadap produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi sesuai harapan pasien (Nursalam, 2014). Kepuasan pasien adalah suatu fase dimana perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja pelayanan yang telah diperoleh oleh pasien setelah membandingkan apa yang diharapkannya (Handayani, 2016).

Menurut peneliti kepuasan pasien adalah perasaan senang dan puas terhadap apa yang diberikan oleh seseorang kepada konsumen atau pasien seperti pelayanan yang diberikan sesuai harapan sehingga konsumen atau pasien merasakan puas dan senang. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diberikan kepada pasien didapatkan bahwa pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat terhadap pasien seperti dalam pemenuhan kebutuhan fisik saat perawat melakukan pemasangan infus perawat memasangnya dengan baik dan benar sehingga pasien merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat. Dan pada saat pemenuhan fisik perawat menjaga ketenangan pasien dala istirahat, Sedangkan kategori pasien yang mengatakan tidak puas disebabkan oleh perawat kurang komunikasi dengan pasien, perawat juga kurang senyum kepada pasien sehingga pasien merasakan tidak puas, pasien juga mengatakan perawat kurang

tanggap dalam melakukan kebutuhan pasien seperti infus habis.

### **Minat pasien**

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 138 pasien di ruang rawat inap RSUD Lubuk Basung tahun 2019 berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa pasien yang mengatakan minat terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 90 pasien (65,2%), sedangkan pasien yang mengatakan tidak berminat terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 48 pasien (34,8%).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurlaila Y. Yalumini (2015) diketahui bahwa pasien yang mengatakan berminat sebanyak 18 responden (60%), sedangkan responden yang mengatakan tidak berminat sebanyak 12 responden (40%). Menurut Crow dan Crow dalam Djaali (2013:121) mengatakan bahwa minat berhubungan dengan gaya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang, benda, kegiatan, dan pengalaman yang dirasakan oleh kegiatan itu sendiri.

Menurut Gerungan dalam Djaali (2013:122) mengatakan minat merupakan pengumpulan perasaan dan menafsirkan untuk sesuatu hal (ada unsur seleksi). Disamping itu, minat merupakan bagian dari ranah afeksi, mulai dari kesadaran sampai pada pilihan nilai. Minat tidak timbul sendirian, ada unsur kebutuhan (Istiqomah, 2016). Minat merupakan salah satu aspek psikis manusia yang dapat mendorong untuk mencapai tujuan (Wijaya Kusumah, 2009 : 12). Menurut Crow dan Crow dikutip Wijaya Kusumah (2009 : 16) bahwa minat erat hubungannya dengan daya gerak yang mendorong seseorang untuk menghadapi atau berurusan dengan orang lain, benda atau bisa juga sebagai pengalaman efektif yang dipengaruhi oleh kegiatan itu sendiri.

Menurut peneliti minat adalah keinginan seseorang untuk menggunakan kembali jasa yang telah diberikan kepada pasien karena konsumen merasa puas terhadap jasa yang telah diberikan. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diberikan kepada pasien didapatkan hasil bahwa banyak pasien yang berminat menggunakan jasa pelayanan keperawatan

karena rumah sakit umum satu- satunya di daerah lubuk basung, dan rumah sakit terdekat dari tempat tinggal pasien dan mudah terjangkau. ada juga pasien mengatakan mereka puas dan berminat kembali untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan yang telah diberikan oleh perawat. Sedangkan pasien yang mengatakan kategori tidak berminat lebih sedikit dari pada kategori berminat karena pasien mengatakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diinginkan dan yang diharapkan.

### **Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Lubuk Basung**

Berdasarkan tabel 4 dapat diperoleh hasil penelitian yang dilakukan pada tanggal 27 Mei sampai 10 Juli didapatkan bahwa diantara 64 pasien dengan kepuasan pasien kategori puas, terdapat 34 orang (24,6%) pasien dengan minat pengguna pelayanan keperawatan kategori minat, sedangkan 30 pasien (21,7) dengan kategori tidak minat. Dan dari 74 pasien dengan kepuasan pasien kategori tidak puas terdapat 56 orang (40,6%) pasien dengan minat pengguna pelayanan keperawatan kategori minat sedangkan 18 orang pasien (13,0%) dengan kategori tidak minat. Dari hasil uji statistic dengan menggunakan uji *Chi square* didapatkan nilai  $p= 0,006$  maka dari itu dapat dikatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Lubuk Basung karena nilai  $p$  value kecil dari 0,05. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurlaila Y. Yalumini (2015) diketahui dari 30 responden ternyata yang paling banyak adalah yang menyatakan puas dan berminat menggunakan kembali pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila yang berjumlah 17 orang atau sebesar 56,6% sedangkan yang menyatakan tidak puas dan tidak berminat menggunakan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila berjumlah 12 orang atau sebesar 40% dan yang menyatakan tidak puas dan berminat menggunakan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Toto Kabila berjumlah 1 orang atau sebesar 3,3%.

Hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kepuasan pasien timbul bila produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan pasien (Richard F.Gerson, 2002), pelanggan yang puas akan jasa/produk yang diterimanya akan menimbulkan kognisi, afeksi dan konasi terhadap produk/jasa tersebut sehingga pada akhirnya muncul minat untuk menggunakan produk/jasa tersebut (Nugroho, 2003). Jadi dapat disimpulkan bahwa seseorang yang puas akan suatu jasa/pelayanan maka akan timbul suatu keyakinan bahwa jasa tersebut berkualitas maka pengguna jasa akan melakukan suatu evaluasi terhadap jasa tersebut apakah pantas untuk dipilih. Keyakinan yang positif akan menimbulkan evaluasi positif juga akan jasa/pelayanan sehingga minatnya akan timbul untuk menggunakan jasa/pelayanan tersebut. Menurut Tjiptono (2001) Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan (Riyadh, 2005).

Menurut peneliti berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada pasien bahwa hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien untuk menggunakan jasa pelayanan keperawatan di RSUD Lubuk Basung sangat berpengaruh karena semakin puas pasien akan pelayanan atau jasa yang diberikan oleh perawat dapat menimbulkan minat pasien untuk kembali menggunakan jasa pelayanan keperawatan yang ada di RSUD Lubuk Basung.

### **KESIMPULAN**

Setelah dilakukan penelitian tanggal 27 Mei sampai 10 Juli 2019, untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Lubuk Basung Tahun 2019 maka dapat diambil kesimpulan yaitu : lebih dari sebagian besar 74 (53,6%) kategori tidak puas dan 64 (46,4%) kategori puas. Distribusi frekuensi minat pasien dari 138 pasien didapatkan lebih dari sebagian besar 90 (65,2%) kategori minat dan 48 (34,8%) kategori tidak minat. Terdapat ada hubungan bermakna antara kepuasan pasien dengan minat menggunakan jasa pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Lubuk Basung dengan nilai  $p= 0,009$  dan  $OR = 2,629$

## REFERENSI

- Amelia, A., & N, I. I. (2018). (2018). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar.
- Andani, F. S. (2016). hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Bedah dan Interne RSUD Sijunjung tahun 2016. Stikes Yarsi
- Sumbar Bukittinggi. Arifin, M., Sumitri, & Lestari, Y. (2013). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK)*, V(2).
- Darus, Mensius, Milwati, Susi, Maemunah, & Neni. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News*, 3, 612–619.
- Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Ruang Hana Rsu Pancaran Kasih Gmim Manado. *E- Journal Keperawatan (e-Kp)*, 5.
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *PROFESI*, 14(September), 42–48.
- Hidayat, A. (2011). Metode penelitian keperawatan teknik analisis data. (Nurchasanah, Ed.) (pertama). jakarta: Salemba Medika.
- Istiqomah, N. F. (2016). hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungna ulang pasien rawat inap di puskesmas II tambak kabupaten banyumas 2015.
- M. Fais Satrianegara, S., & Asriani. (2016). Faktor - Faktor Yang Behubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016. *Public Health Science*, 8, 49–59.
- Notoatmodjo, P. D. S. (2012). metode penelitian kesehatan. jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional. (A. Suslia, Ed.) (4th ed.). jakarta: Salemba Medika.
- Permana, & Ari, M. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Kota Medan.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2017). metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. bandung: ALFABETA, CV.
- Riska, Y. S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Keperawatan dan faktor-faktor determinannya di ruang rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang. Andalas.
- Riyadh, M. (2005). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Menggunakan Jasa Pelayanan Keperawatan Di Rsud Ulin Banjarmasin.
- Rusita, Y. D., & Fadlillah, M. A. (2014). Hubungan antara kepuasan warga desa terhadap minat menggunakan jasa puskesmas keliling di desa kedung dowo kecamatan sugihwaras kabupaten bojonegoro, 36–41.
- Stenalia, Y. (2018). Hubungan enerapan Manajemen Patient Safety Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Diruang Rawat Inap Bedah Rsud Dr. Achmad