

## **Instrumen Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan : *Literature Review***

**Nina Nisrina Badrin\* , Rini Rachmawaty, Kusrini Kadar**

Program Studi Magister Ilmu Keperawatan, Fakultas Keperawatan, Universitas Hasanuddin

\*email korespondensi: [nina.nisrina@yahoo.co.id](mailto:nina.nisrina@yahoo.co.id)

**Submitted :13-09-2018, Reviewed:14-09-2018, Accepted:18-09-2018**

DOI: <http://doi.org/10.22216/jen.v4i1.3674>

### **ABSTRACT**

*Patient satisfaction is one of indicator to assess the quality of health services. Measurement of patient satisfaction with nursing services is needed as an evaluation material for nursing management to ensure and improve the quality of nursing services. Several instruments of patient satisfaction with nursing services have been developed. The purpose of this Literature Review is to identify instruments of patient satisfaction with nursing services. This literature review examines the results of development and psychometric testing research of patient satisfaction instruments through article search in PubMed and Google scholar databases with keywords : patient satisfaction, nursing care, instrument, development, tools, psychometric, validity and reliability. We reviewed 20 articles. There are 7 instruments for assessing patient satisfaction with nursing services, namely the questionnaire SERVQUAL, HCAHPS, RPSS, GNCS, NSNS, PSNCQQ and PPHEN. Patient satisfaction instruments consist of several dimensions including individual assessment, communication, staff response, technical competence, interpersonal competence, health education, facilities, hospital environment, comfort, information on return, collaboration and coordination when patients are discharged from the hospital. Based on this literature review it can be concluded that there are several instruments and dimensions that can be used to assess patient satisfaction. But, it is necessary the development of patient satisfaction instruments by involving the perspective of the service provider and incorporating the dimensions of caring as the essence of nursing services.*

**Keywords :** *Patient satisfactio; instrument; quality of care*

### **ABSTRAK**

*Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan diperlukan sebagai bahan evaluasi bagi manajemen keperawatan untuk menjamin dan meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan. Beberapa instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan telah dikembangkan. Tujuan Literature Review ini untuk mengidentifikasi instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Literature review ini menelaah hasil penelitian pengembangan dan uji psikometrik instrumen kepuasan pasien melalui pencarian artikel di database PubMed dan Google scholar dengan kata kunci : patient satisfaction, nursing care, instrument, development, tool, psychometric, validity dan reliability. Kami melakukan review terhadap 20 artikel. Ada 7 instrumen penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yaitu kuesioner SERVQUAL, HCAHPS, RPSS, GNCS, NSNS, PSNCQQ dan PPHEN. Instrumen kepuasan pasien terdiri dari beberapa dimensi termasuk penilaian individu, komunikasi, tanggapan staf, kompetensi teknis, kompetensi interpersonal, pendidikan kesehatan, fasilitas, lingkungan rumah sakit, kenyamanan, informasi kepulangan, kolaborasi dan koordinasi ketika pasien keluar dari rumah sakit. Berdasarkan literature review ini dapat disimpulkan bahwa untuk menilai kepuasan pasien terhadap terdapat beberapa instrumen dan dimensi yang dapat digunakan. Namun perlu pengembangan instrumen kepuasan pasien dengan melibatkan perspektif dari pemberi pelayanan dan memasukkan dimensi caring sebagai esensi dari pelayanan keperawatan.*

**Kata Kunci :** *Kepuasan pasien; instrumen; kualitas pelayanan*

## PENDAHULUAN

Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan dari setiap penerima pelayanan kesehatan. Dengan demikian, semua petugas kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat (Weiss & Tappen, 2015). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan (Donabedian, 1997).

Profesi perawat berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas karena perawat merupakan profesi kesehatan yang paling sering berinteraksi dengan pasien dan keluarga pasien (Nursalam, 2014). Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan mempengaruhi sebagian besar kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Kepuasan dan ketidakpuasan pasien dikaitkan dengan kemampuan perawat dalam memberikan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan pasien baik biologis maupun psikologis dalam proses pelayanan keperawatan (Agritubella, 2018).

Kepuasan pasien tidak hanya memberikan dampak positif kepada pasien sebagai penerima pelayanan tetapi juga memberikan dampak positif kepada rumah sakit sebagai pemberi pelayanan. Kepuasan pasien akan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap perawatan dan pengobatan. Selain itu, pasien yang merasa puas juga akan cenderung untuk kembali menggunakan pelayanan keperawatan di masa yang akan datang dan merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga maupun koleganya (Farahani, Shamsikhani, & Hezaveh, 2014).

Pengukuran kepuasan pasien menjadi bagian dalam proses penjaminan mutu pelayanan kesehatan (Andriani, 2017). Kepuasan pasien juga menjadi masukan dan bahan evaluasi dan perencanaan bagi manajemen rumah sakit dan manajemen keperawatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan (El-Nagger,

Ahmed, Elsayed, & Khamis, 2013). Di Indonesia, instrumen SERVQUAL juga digunakan untuk menilai kepuasan pasien (Nursalam, 2014) dan merupakan instrumen yang paling sering digunakan di Indonesia dalam penelitian untuk menilai kepuasan pasien. Namun instrumen tersebut belum menggambarkan pelayanan keperawatan yang spesifik dan bagaimana proses pelayanan keperawatan yang dapat memenuhi kebutuhan pasien sejak pasien masuk ke rumah sakit hingga keluar dari rumah sakit.

Pengukuran kepuasan perlu menggunakan instrumen yang sesuai standar, valid dan reliabel melalui metode pengembangan instrumen yang tepat sehingga benar-benar didapatkan data yang valid dan reliable tentang kepuasan pasien. Selain itu, dimensi-dimensi yang diukur perlu dibangun berdasarkan *construct* yang menggambarkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan (Polit & Beck, 2010). Beberapa instrumen kepuasan pasien telah dikembangkan dan digunakan di negara maju dan berkembang. Sejumlah instrumen mengukur kepuasan pasien secara menyeluruh terhadap pelayanan di rumah sakit dan instrumen lainnya menilai kepuasan pasien untuk unit pelayanan tertentu. Akan tetapi, perlu dilakukan studi literatur lebih lanjut terkait instrumen kepuasan pasien khususnya kepuasan pasien rawat inap, bagaimana proses pengembangan instrumen sehingga menjadi instrumen yang valid dan reliable serta dimensi-dimensi yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Tujuan dari *literature review* ini adalah untuk mengetahui instrumen yang digunakan untuk menilai kepuasan pasien, dimensi kepuasan pasien, metode pengembangan dan penilaian psikometrik dari instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang telah dikembangkan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *literatur review*. Data *literatur review* ini berasal dari pencarian artikel penelitian yang melakukan pengembangan dan uji psikometrik instrumen kepuasan pasien melalui *database* elektronik. Penelusuran artikel menggunakan *database Pubmed*, *google scholar* dan *Proquest* dengan kata kunci *patient satisfaction*, *nursing care*, *tool*, *development*, *psychometric*, *validity* dan *reliability*. Penelusuran literatur dimulai pada tahun terbit 1973 hingga 2017 untuk dilakukan *review*. Adapun kriteria inklusi untuk artikel yang akan dimasukkan ke dalam *literatur review* adalah : (a) instrumen yang berfokus pada kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan keperawatan, (b) pengembangan instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dan keperawatan, (c) instrumen kepuasan pasien yang telah diuji psikometrik (validitas dan reliabilitas) di beberapa negara, (d) bahasa Inggris dan Indonesia, dan (e) berbentuk *full text*. Sedangkan, artikel penelitian yang mengembangkan instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di unit perawatan khusus dieksklusikan, seperti kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan unit gawat darurat, *intensive care unit* atau perawatan kanker.

Strategi pencarian menggunakan *database Pubmed* dan *Google scholar* serta pencarian sekunder ditemukan 200 artikel. Selanjutnya setelah *discreening* maka artikel yang duplikasi dieksklusikan sehingga tersisa 78 artikel. Setelah kriteria inklusi dan eksklusi diterapkan, hanya ada 49 artikel yang tersisa. Setelah 49 artikel yang tersisa dibaca maka 20 artikel dimasukkan dalam *review* ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pencarian yang telah dilakukan maka didapatkan 7 instrumen yang relevan dan 20 penelitian terkait pengembangan dan uji psikometrik instrumen kepuasan pasien. Instrumen

penilaian kepuasan pasien yang memenuhi kriteria inklusi berjumlah 7 diantaranya yaitu *Service Quality (SERVQUAL)*, *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS)*, *Risser Patient Satisfaction Scale (RPSS)*, *Good Nursing Care Scale (GNCS)*, *Newcastle Satisfaction Nursing Scale (NSNS)*, *Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ)* dan *Patient Perception of Hospital Experience with Nursing (PPHEN)*.

Instrumen *SERVQUAL*, *HCAHPS*, *RPSS* dan *PPHEN* merupakan instrumen yang dikembangkan di Amerika Serikat. Sedangkan instrumen *PSNCQQ* dikembangkan di Kanada, *NSNS* dikembangkan di Inggris dan *GNCS* dikembangkan di Finlandia. Pengembangan instrumen kepuasan pasien menggunakan beberapa metode yaitu metode wawancara dan FGD dengan pasien, pencarian literatur, modifikasi instrumen dan penilaian pakar. Instrumen dengan melibatkan perspektif dari pasien maupun dari pakar. Sebagian besar menggunakan metode pengembangan instrumen yang didahului dengan wawancara maupun FGD dengan pasien. Sedangkan instrumen *PPHEN* menggunakan teori *Caring* dari Swanson-Kauffman untuk mengembangkan instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Proses pengembangan dan validasi instrumen melibatkan responden yang berusia lebih dari 18 tahun. Ukuran sampel sasaran berkisar dari 84 – 1.100 responden. Jumlah pertanyaan berkisar 4 hingga 45 pertanyaan tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Dimensi-dimensi yang digunakan dalam instrumen kepuasan pasien diantaranya penilaian individu, komunikasi, tanggapan staf, kompetensi teknis, kompetensi interpersonal, pendidikan kesehatan, fasilitas, lingkungan rumah sakit, kenyamanan, informasi kepulangan,

kolaborasi dan koordinasi ketika pasien kembali.

Sebagian besar instrumen kepuasan pasien diberikan pada saat pasien akan keluar dari rumah sakit. Selain itu, ada juga kuesioner yang diberikan 2 minggu setelah pasien keluar dari rumah sakit seperti kuesioner PPHEN dan PSNCQQ. Kuesioner yang diberikan 2 minggu setelah pasien keluar dari rumah sakit, dikirimkan melalui surat maupun surat elektronik. Hal tersebut memiliki sejumlah kendala seperti rendahnya *response rate* dan. Beberapa dimensi dan pertanyaan dalam instrumen kepuasan pasien yang digunakan di luar negeri kemungkinan memiliki keterbatasan dalam penerapannya di Indonesia karena perbedaan budaya, keadaan sosial dan sistem kesehatan yang berbeda dengan situasi rumah sakit di negara lain. Berdasarkan *review* terhadap beberapa penelitian tentang pengembangan instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan diantaranya :

### **Service Quality (SERVQUAL)**

Instrumen SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1994) dan pada awalnya hanya digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan di bidang bisnis. Pengembangan instrumen kepuasan pasien ini didasarkan pada perbedaan antara tingkat harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Konsep kualitas pelayanan SERVQUAL terdiri dari 22 hingga 29 pertanyaan yang terbagi ke dalam 5 dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*) (Shafiq, Naeem, Munawar, & Fatima, 2017).

Penelitian tentang penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada negara berkembang di Asia seperti Pakistan menggunakan model SERVQUAL (Shafiq, Naeem, Munawar, & Fatima, 2017).

Kuesioner kepuasan SERVQUAL dirancang dan dibahas dengan para ahli untuk mendapatkan validitas isi, kemudian dilakukan penerjemahan (*translation*) dan penerjemahan kembali (*back translation*) dari bahasa setempat ke bahasa Inggris sebagai bahasa asli. Hal tersebut untuk memastikan bahwa isi kuesioner hasil terjemahan sesuai dengan isi kuesioner asli. Setelah kuesioner tersusun maka dilakukan *pilot test* untuk menilai validitas isi dan memastikan bahwa pernyataan mudah dimengerti oleh pasien. Uji psikometrik dilakukan pada 340 pasien rawat inap dan rawat jalan yang berusia lebih dari 18 tahun. Hasil penelitian didapatkan bahwa instrumen tersebut valid dan reliabel dengan nilai *Cronbach alpha* 0,942 (Shafiq et al., 2017). Di Indonesia, instrumen SERVQUAL juga digunakan untuk menilai kepuasan pasien (Nursalam, 2014) dan merupakan instrumen yang paling sering digunakan di Indonesia dalam penelitian untuk menilai kepuasan pasien. Namun, berdasarkan penelusuran literatur lebih lanjut belum didapatkan literatur penelitian yang menunjukkan proses pengembangan dan uji psikometrik instrumen kepuasan pasien SERVQUAL di Indonesia.

Penelitian tentang pengembangan dan validasi instrumen SERVQUAL hanya terbatas pada perspektif pasien dimana pasien tidak sepenuhnya dapat mengetahui layanan yang diberikan kepada mereka. Sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menilai kualitas pelayanan dari sudut pandang petugas kesehatan sebagai pemberi pelayanan. Selain itu, meskipun penelitian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kuesioner SERVQUAL dilakukan proses adaptasi terhadap beberapa item dari literatur, lebih lanjut diperlukan penelitian kualitatif untuk mengetahui lebih banyak dimensi kualitas pelayanan (Shafiq et al., 2017).

### **Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (HCAHPS)**

HCAHPS merupakan standar survei kepuasan pasien yang telah dikembangkan sejak tahun 2002 oleh *Centers for Medicaid Services* (CMS) dan Badan Penelitian Kualitas Kesehatan di Amerika Serikat. Survei terdiri dari 27 pertanyaan yang dikategorikan menjadi 7 dimensi yaitu komunikasi dengan dokter, komunikasi dengan perawat, ketanggapan/respon dari staf rumah sakit, kebersihan, ketenangan lingkungan rumah sakit, manajemen nyeri, komunikasi tentang obat-obatan dan informasi kepulangan. HCAHPS memasukkan 4 pertanyaan tentang persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Pertanyaan tersebut adalah persepsi pasien tentang seberapa sering perawat merawat pasien dengan rasa hormat, seberapa sering perawat mendengarkan pasien, seberapa sering perawat memberikan penjelasan kepada pasien dengan cara yang dapat dimengerti dan seberapa sering perawat memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pasien (Farley et al., 2014).

Kuesioner HCAHPS tidak hanya digunakan di negara maju seperti Amerika Serikat, tetapi juga telah digunakan dan diuji validitas reliabilitas di negara berkembang seperti Lebanon dan negara Timur Tengah. Di Lebanon dan negara Timur Tengah, pengembangan instrumen kepuasan pasien HCAHPS dilakukan melalui 3 tahapan. Tahapan pertama, dilakukan pembentukan tim untuk mengembangkan kuesioner kepuasan pasien yang peka terhadap budaya. Kemudian, kuesioner diujikan pada 200 pasien dan tahapan terakhir yaitu revisi survey kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen HCAHPS valid, reliabel dan dapat digunakan di negara berkembang dengan nilai validitas antara 0,52 – 0,92 dan koefisien *Cronbach alpha* 0,87 (Kouatly et al., 2015).

### **Risser Patient Satisfaction Scale (RPSS)**

Risser (1975) mengembangkan instrumen ini melalui wawancara dengan pasien, *literatur review*, penilaian pakar dan *review* instrumen kepuasan pasien. Instrumen ini awalnya terdiri dari 58 pertanyaan dan selanjutnya tersisa 25 pertanyaan untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Beberapa pertanyaan dihilangkan karena menurut perawat tidak sesuai dengan situasi rumah sakit Pengembangan kuesioner melibatkan 130 pasien. Instrumen terdiri dari 3 dimensi untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Dimensi tersebut adalah kemampuan teknis-profesional, pendidikan interpersonal dan kepercayaan perawat. Reliabilitas instrumen ini lebih dari 0,70 kecuali untuk aspek teknis-profesional dengan nilai *Cronbach alpha* 0,64. Instrumen ini telah diterjemahkan, diadaptasi dan diuji validitas dan reliabilitasnya di beberapa negara dan unit perawatan.

Pada penelitian yang melibatkan 298 pasien kanker di Yunani dilakukan penerjemahan dan penerjemahan kembali (*back translation*) menggunakan 3 perawat bilingual. Metode validasi dilakukan melalui penilaian terhadap *internal consistency* menggunakan koefisien *Cronbach alpha* dan reliabilitas *test retest* menggunakan koefisien Kappa korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen ini valid dan reliabel dengan nilai *cronbach alpha* 0,78 dan koefisien Kappa K = 0,89 (Charalambous & Adamakidou, 2012).

### **Newcastle Satisfaction with Nursing Scale (NSNS)**

Instrumen NSNS mulai dikembangkan pada tahun 1993 untuk menilai pengalaman dan kepuasan pasien dari perspektif profesional. Instrumen ini dikembangkan melalui wawancara individu dan *focus group discussion* (FGD) dengan 150 pasien yang menanyakan pendapat pasien tentang kualitas pelayanan

keperawatan yang baik dan buruk (Thomas, Mccoll, Priest, Bond, & Boys, 1996). Penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan terdiri dari 9 dimensi yaitu perhatian perawat, ketersediaan, kepastian, keterbukaan, profesionalisme, pengetahuan, perawatan individual yang diterima, informasi yang disediakan, lingkungan dan organisasi di ruang perawatan. NSNS terdiri dari 2 skala yaitu 26 pertanyaan untuk mengukur pengalaman pasien dan 19 pertanyaan untuk mengukur kepuasan pasien. Instrumen ini dapat digunakan keduanya atau pun salah satu. Responden memberikan tanggapan dengan skala Likert 1 – 5 untuk setiap item pertanyaan. Skor penilaian kemudian dijumlahkan dengan nilai antara 0 hingga 100. Skor yang lebih tinggi menunjukkan pengalaman pasien yang lebih positif dan kepuasan pasien yang lebih besar terhadap perawatan yang diterima (Alasad, Tabar, & AbuRuz, 2015). Instrumen NSNS telah divalidasi di sejumlah negara seperti Yordania (Alasad & Ahmad, 2003), Turki (Akin & Erdogan, 2007), Polandia (Dyk, Gutysz-Wojnicka, Cudak, & Talarska, 2014), Brazil (Dorigan, de Brito Guirardello, da Silva, & McColl, 2014) dan Italia (Piredda et al., 2015), Hasil uji psikometrik menunjukkan hasil yang baik dengan nilai *Cronbach alpha* antara 0,91 hingga 0,96 (Alasad & Ahmad, 2003; Akin & Erdogan, 2007; Dyk et al., 2014; Dorigan et al., 2014; Piredda et al., 2015).

### **Good Nursing Care Scale (GNCS)**

Instrumen ini dikembangkan oleh Leino-Kilpi & Vuorenheimo (1994) di Finlandia melalui wawancara terhadap 513 perawat dan 132 pasien di unit perawatan bedah. Data dikumpulkan dengan beberapa cara. Pertama-tama perawat diminta untuk menuliskan pendapat mereka tentang hal-hal yang menunjukkan pelayanan keperawatan yang baik. Kemudian, informan melakukan evaluasi pada rekaman video tentang situasi kerja perawat

dan observasi kinerja klinik dari mahasiswa keperawatan. Data kemudian dianalisis secara induktif menggunakan metode dari Glaser dan Strauss. Instrumen ini pada awalnya terdiri dari 116 pertanyaan yang dibagi menjadi 6 dimensi, yaitu karakter profesional perawat, kegiatan perawat, komunikasi, dukungan, lingkungan fisik, persiapan pasien pulang dan penghormatan.

Rehnstro, Christensson, Leino-Kilpi, & Unosson (2003) melakukan adaptasi dan uji psikometrik GNCS pada populasi pasien di Swedia. Penelitian tersebut terdiri dari 447 pasien bedah dengan jumlah pertanyaan 72 pertanyaan yang berfokus pada perawatan yang berkualitas. Metode adaptasi dan uji psikometrik terdiri dari beberapa tahap yaitu *pilot test*, diskusi dengan kelompok pengembang instrumen, menguji kesiapan dari pasien dan penilaian validitas isi dengan menggunakan pakar. Hasil uji psikometrik menunjukkan *internal consistency* memiliki rentang 0,15 hingga 0,91; nilai *Cronbach alpha* adalah 0,79. Uji reliabilitas menggunakan *test-retest reliability* yang dilakukan setelah 2 minggu menunjukkan nilai reliabilitas 0,75.

### **Patient Perception of Hospital Experience with Nursing (PPHEN)**

Instrumen PPHEN dikembangkan oleh Dozier, Kitzman, Ingersoll, Holmberg, & Schultz (2001) untuk mengukur persepsi pasien tentang sejauh mana kebutuhan mereka terpenuhi selama dirawat di rumah sakit. Instrumen ini dikembangkan berdasarkan kerangka kerja *caring* dari Swanson-Kauffman. Instrumen PPHEN dievaluasi menggunakan *content validity* dan *conceptual clarity* oleh 6 pakar dari universitas. Kuesioner awalnya terdiri dari 80 item pertanyaan yang diberikan kepada 120 pasien setelah 2 pekan pasien keluar dari rumah sakit. *Response rate* berkisar antara 48 – 52%. Dan pada akhir proses pengembangan tersisa 15 item pertanyaan.

PPHEN menunjukkan validitas *concurrent*, berorientasi teoritis, konsisten secara internal dan valid untuk mengukur persepsi pasien terhadap pelayanan

keperawatan. Nilai *Item correlation* 0,59 – 0,75 dan nilai *Cronbach alpha* yang sangat baik yaitu 0,92. PPHEN tidak dapat digunakan untuk mengetahui pelayanan keperawatan yang spesifik seperti persiapan pasien pulang, pelayanan keperawatan bagi keluarga pasien dan kinerja perawat pada prosedur tertentu (Dozier et al., 2001). Kelebihan dari instrumen ini bahwa pasien tidak perlu membandingkan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Pasien hanya perlu mengevaluasi apakah kebutuhannya terpenuhi selama dirawat di rumah sakit. Instrumen PPHEN telah diuji validitas dan reliabilitas pada unit perawatan akut di rumah sakit Turki dengan nilai *item correlation* 0,36 – 0,74 dan nilai reliabilitas yang tinggi dengan *Cronbach alpha* 0,92 (Coban & Kasikci, 2010).

#### ***Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ)***

Kuesioner PSNCQQ dikembangkan oleh Laschinger, Hall, Pedersen, & Almost (2005) untuk mengukur kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Pengembangan instrumen dilakukan dengan melakukan studi literature terhadap 29 instrumen kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Selanjutnya, dilakukan modifikasi kuesioner PJHQ sehingga instrumen yang dikembangkan dapat menilai proses pelayanan yang dilakukan oleh perawat sejak pasien masuk hingga pulang. Peneliti menggunakan survey deskriptif dengan melibatkan 1.041 pasien yang berasal dari 14 rumah sakit di Kanada. Kuesioner terdiri dari 19 pertanyaan dan 3 pertanyaan tambahan untuk menilai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan selama dirawat di rumah sakit dan kualitas pelayanan keperawatan. Dimensi kepuasan pasien dalam kuesioner ini terdiri dari pengkajian secara individu, perhatian dari perawat, kemampuan dan ketrampilan perawat, kolaborasi diantara staf, kenyamanan, respon perawat, informasi yang disediakan

oleh perawat, instruksi kepulangan dan koordinasi setelah pasien pulang. Pasien memberikan tanggapan terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan dengan skala buruk (*poor*) hingga luar biasa (*excellent*).

Hasil pengembangan instrumen menunjukkan bahwa PSNCQQ memiliki sifat psikometrik yang sangat baik dengan reliabilitas *Cronbach alpha* 0,97 dan item korelasi berkisar 0,61 hingga 0,89. Total skor kepuasan dengan asuhan keperawatan sangat terkait dengan kepuasan keseluruhan dengan kualitas perawatan yang diterima selama perawatan di rumah sakit. Akan tetapi, instrumen ini tidak diikuti dengan *test-retest reliability*. Selain itu terdapat keterbatasan dari segi metodologi dan rendahnya *response rate* (Laschinger et al., 2005). Instrumen ini telah diadaptasi dan diuji psikometrik di beberapa negara. Penelitian (Milutinović, Simin, Brkić, & Brkić, 2012) di Serbia yang menggunakan 240 pasien bedah menunjukkan instrumen ini memiliki nilai koefisien *cronbach alpha* 0,94 dan koefisien korelasi berkisar 0,56 hingga 0,76. Sedangkan, hasil uji psikometrik di Polandia yang melibatkan 85 pasien rawat inap didapatkan nilai koefisien *cronbach alpha* 0,96 dan koefisien korelasi berkisar 0,57 hingga 0,84 (Sierpińska & Gorczyca, 2011). Kelemahan dari instrumen ini jika diterapkan di Indonesia adalah akan sulit untuk menilai kepuasan pasien terhadap koordinasi antara perawat dengan pasien setelah pasien keluar dari rumah sakit.

#### **SIMPULAN**

Review artikel ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap kualitas pelayanan melalui pengembangan instrumen kepuasan pasien telah banyak dilakukan. Dimensi-dimensi yang digunakan dalam instrumen kepuasan pasien diantaranya penilaian individu, komunikasi, tanggapan staf, kompetensi teknis, kompetensi interpersonal, pendidikan kesehatan, fasilitas, lingkungan rumah sakit,

kenyamanan, informasi keputungan, kolaborasi dan koordinasi ketika pasien kembali. Metode untuk pengembangan sebagian besar berdasarkan wawancara kepada pasien dan belum dari perspektif pemberi pelayanan dan hanya 1 yang mengembangkan dari teori keperawatan. Sehingga perlu lebih lanjut untuk mengembangkan instrumen kepuasan pasien dengan melibatkan perspektif dari pemberi pelayanan dan memasukkan dimensi *caring* sebagai esensi dari pelayanan keperawatan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Program Studi Magister Ilmu Keperawatan, Universitas Hasanuddin, Makassar

### DAFTAR PUSTAKA

Agritubella, S. M. (2018). Kenyamanan Dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan Di Rsd Petala Bumi. *Journal Endurance Februari*, 3(2018), 14–26. <https://doi.org/10.22216/jen.v3i1.2040>

Akin, S., & Erdogan, S. (2007). The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *Journal of Clinical Nursing*, 16(4), 646–653. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2006.01583.x>

Alasad, J. A., & Ahmad, M. M. (2003). Patients' satisfaction with nursing care in Jordan. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 16(6), 279–285. <https://doi.org/10.1108/09526860310495660>

Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi.

(87-96)  
*Journal Endurance*, 2(1), 45–52. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>

Charalambous, A., & Adamakidou, T. (2012). Risser patient satisfaction scale: A validation study in Greek cancer patients. *BMC Nursing*, 11. <https://doi.org/10.1186/1472-6955-11-27>

Coban, G. I., & Kasikci, M. (2010). Reliability and validity of the scale of patient perception of hospital experience with nursing care in a Turkish population. *Journal of Clinical Nursing*, 19(13–14), 1929–1934. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2009.03125.x>

Donabedian, A. (1997). Special article : The quality of care : How can it be assessed? *Archives of Pathology & Laboratory Medicine*, 121, 1145–1150.

Dorigan, G. H., de Brito Guirardello, E., da Silva, D., & McColl, E. (2014). Validation of the Brazilian Version of the Newcastle Satisfaction With Nursing Scales: A Partial Least Squares Path Modeling Approach. *Journal of Nursing Measurement*, 22(3), 451–460. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.22.3.451>

Dozier, A. M., Kitzman, H. J., Ingersoll, G. L., Holmberg, S., & Schultz, A. W. (2001). Development of an instrument to measure patient perception of the quality of nursing care. *Research in Nursing & Health (RES NURS HEALTH)*, 506–517. <https://doi.org/10.1002/nur.10007>

Dyk, D., Gutysz-Wojnicka, A., Cudak, E. K., & Talarska, D. (2014). Cultural adaptation and psychometric evaluation of the Polish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *Archives of Medical Science*,



- 10(4), 782–790.  
<https://doi.org/10.5114/aoms.2014.44870>
- Farahani, M., Shamsikhani, S., & Hezaveh, M. (2014). Patient satisfaction with nursing and medical care in hospitals affiliated to arak university of medical sciences in 2009. *Nurs Midwifery Stud*, 3(3), 1–3.
- Farley, H., Enguidanos, E. R., Coletti, C. M., Honigman, L., Mazzeo, A., Pinson, T. B., ... Wiler, J. L. (2014). Patient satisfaction surveys and quality of care: An information paper. *Annals of Emergency Medicine*, 64(4), 351–357.  
<https://doi.org/10.1016/j.annemergmed.2014.02.021>
- Kouatly, I. Al, Hassan, M. M. Al, Yazbik-Doumit, N., Soubra, M., Malak, S., & Badr, L. K. (2015). Psychometric Testing of a Comprehensive Patient Satisfaction Survey in Arabic. *Journal of Nursing Measurement*, 23(2), 204–223. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.23.2.204>
- Laschinger, H. S., Hall, L. M., Pedersen, C., & Almost, J. (2005). A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an actionable approach to measuring patient satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality*, 20(3), 220–230. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15965386>
- Leino-Kilpi, H., & Vuorenheimo, J. (1994). The patient's perspective on nursing quality: developing a framework for evaluation. *International Journal for Quality in Health Care : Journal of the International Society for Quality in Health Care*, 6(1), 85–95. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7953210>
- Milutinović, D., Simin, D., Brkić, N., & Brkić, S. (2012). The patient satisfaction with nursing care quality: The psychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 26(3), 598–606.  
<https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2012.00969.x>
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality - a Comparative-Assessment Based on Psychometric and Diagnostic-Criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230.  
[https://doi.org/10.1016/0022-4359\(94\)90033-7](https://doi.org/10.1016/0022-4359(94)90033-7)
- Piredda, M., Vellone, E., Piras, G., Fida, R., Latour, J. M., Matarese, M., ... De Marinis, M. G. (2015). Psychometric evaluation of the newcastle satisfaction with nursing scales. *Journal of Nursing Care Quality*, 30(1), 84–92.  
<https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000078>
- Polit, D. E., & Beck, C. T. (2010). *Essentials of Nursing Research* (7th ed.). Philadelphia.
- Rehnstro, L., Christensson, L., Leino-Kilpi, H., & Unosson, M. (2003). Adaptation and psychometric evaluation of the Swedish version of the Good Nursing Care Scale for Patients. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 17, 308–314.
- Shafiq, M., Naeem, M. A., Munawar, Z., & Fatima, I. (2017). Service Quality Assessment of Hospitals in Asian Context: An Empirical Evidence From Pakistan. *Inquiry : A Journal of Medical Care Organization, Provision*

and Financing, 54.  
<https://doi.org/10.1177/0046958017714664>

- Sierpińska, L., & Gorczyca, R. (2011). Polish Version of Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire ( PSNCQQ ). *Health (San Francisco)*, 1(1), 51–56.
- Thomas, L. H., Mccoll, E., Priest, J., Bond, S., & Boys, R. J. (1996). Newcastle satisfaction with nursing scales : an instrument for quality assessments of nursing care, 67–72.
- Weiss, S. A., & Tappen, R. M. (2015). *Nursing Leadership and Management Nursing Leadership* (Sixth Edit). Philadelphia: F.A. Davis Company.