

## Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III

M.Kustriyani <sup>1)</sup>, N.Rohana <sup>2)</sup>, T.S. Widyaningsih <sup>3)</sup>F.S Sumbogo <sup>4)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Dosen PSIK STIKES Widya Husada Semarang, mtriyanie@yahoo.co.id

<sup>4)</sup> Mahasiswa PSIK STIKES Widya Husada Semarang

**Abstrak. Latar belakang :** Mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan karena menjadi salah satu penentu citra institusi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Berdasarkan studi pendahuluan pasien menyatakan perawat kurang tanggap dengan keluhan pasien, pelayanan kepada pasien perawat kurang ramah dan sopan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. ASMIR Kota Salatiga. **Metode :** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 55 responden yang merupakan pasien rawat inap kelas III dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Rank Spearman*. **Hasil :** Hasil analisa yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik 24 responden (43,6%). Responden yang menyatakan puas sebanyak 31 (56,4%). Didapat r sebesar 0,705 dan p-value 0,000 ( $\alpha=0,05$ ) berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. **Simpulan :** Ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga dengan *p value 0,000*.

**Kata Kunci :** *mutu pelayanan keperawatan, kepuasan pasien*

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan suatu Rumah Sakit. Ada empat aspek mutu yang dapat di pakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan suatu rumah sakit yaitu, penampilan keprofesionalan yang ada di rumah sakit, efisiensi penyelenggaraan pelayanan berdasarkan berdasarkan pamakaian sumber daya, aspek keselamatan keamanan dan kenyamanan pasien, aspek kepuasan yang dilayani (Satrianegara, 2014).

Pasien baru akan merasa puas bila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan, sebaliknya bila ketidakpuasan atau perasaan kecewa akan muncul bila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan.

Pada umumnya ketidakpuasan pasien lebih pada hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter sulit di temui, dokter kurang komunikatif dan tidak informatif,

perawat yang kurang ramah dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, lamanya waktu menunggu pemeriksaan, ketertiban, dan kenyamanan serta keamanan rumah sakit (Nursalam, 2014).

Berdasarkan hasil survey wawancara dengan pasien rawat inap yang peneliti lakukan pada tanggal 10 Juni 2016 dari 13 pasien rawat inap 5 di antaranya menyatakan pelayanannya belum maksimal, karena ketika pasien membutuhkan obat perawatnya lama. Perawat kurang tanggap dengan keluhan pasien. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien perawat kurang ramah dan sopan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan perawat ruang rawat inap kelas III untuk pasien yang beresiko jatuh (pasien dengan penglihatan kabur, stroke, faktor usia, yang memiliki riwayat jatuh) hanya di rendahkan tempat tidurnya, ada pengaman di tempat tidur tapi sebagian tidak berfungsi. Angka pasien dengan dekubitus masih banyak terjadi karena perawat

jarang melakukan tindakan tirah baring hanya 1x24 jam. Untuk mencegah infeksi nosokomial ruang penyakit menular di sendirikan, dan memberikan masker dengan pasien yang memiliki penyakit menular melalui udara. Angka kejadian flebitis bila pasien sudah merasakan nyeri dan timbul bengkak maka jarum infus di ganti biasanya setelah 5 hari. Salah pemberian obat masih terjadi karena nama pasien satu dengan yang lain kadang sama.

Berdasarkan data yang di peroleh dari Rekam Medis jumlah tempat tidur adalah 113 dengan lama perawatan 4 hari. Tingkat penilaian kuesioner kepuasan yang di dapat dari Rekam Medis dari 3 tahun terakhir dari tahun 2013 70% tahun 2014 68% tahun 2015 67%. Dari jumlah komplain di kotak saran dari tahun 2013 sebanyak 86 tahun 2014 sebanyak 101 tahun 2015 sebanyak 127. Data yang di peroleh dari Rekam Medis jumlah pasien rawat inap keseluruhan dari tahun 2013-2015 berturut-turut (2013) 5940 pasien, (2014) 5776 pasien, (2015) 5469 pasien. Terlihat adanya penurunan pasien rawat inap di setiap tahunnya. Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pada pelayanan rumah sakit walaupun tidak signifikan dalam membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode korelasi yaitu penelitian dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel dengan variabel lain pada suatu objek. Metode penelitian yang digunakan adalah rancangan survei *cross-sectional*. Tehnik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*.

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga di Ruang Dahlia dan Sakura sebanyak 55 responden. Pengambilan sampel tersebut berdasarkan kriteria inklusi yaitu, pasien

yang belum pernah di rawat, pasien dewasa, pasien yang dirawat minimal 3 hari.

## HASIL

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Jenis Kelamin

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	27	49,1
Perempuan	28	50,9
<b>Jumlah</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

#### b. Umur

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03dr. Asmir Kota Salatiga

Umur	Frekuensi	Persentase
18-25	0	0
26-35	4	7,3
36-43	18	32,7
44-51	24	43,6
>52	9	16,4
<b>Jumlah</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

#### c. Pendidikan

Karakteristik Resonden Berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03dr. Asmir Kota Salatiga

Pendidikan	Frekuensi	Presentase
Tidak Sekolah	0	0
SD	2	3,6
SMP	8	14,5
SMA	29	52,7
Diploma	11	20,0
Sarjana	5	9,1
<b>Jumlah</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

#### d. Pekerjaan

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
<b>Tidak Bekerja</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Petani	10	18,2
Wiraswasta	24	43,6
Ibu rumah tangga	9	16,4

PNS/TNI/POLRI	12	21,8
<b>Jumlah</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Buruk	7	12,7
<b>Jumlah</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

2. **Gambaran Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga**  
 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga

Mutu pelayanan keperawatan	Frekuensi	Persentase
Sangat baik	18	32,7
Baik	24	43,6
Cukup	6	10,9

3. **Gambaran Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga**  
 Distribusi Frekuensi Ressonponden Berdasarkan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase
Sangat Puas	14	25,5
Puas	31	56,4
Tidak Puas	7	12,7
Sangat Tidak Puas	3	5,5
<b>Jumlah</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

4. **Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga**

**Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga**

Mutu Pelayanan Keperawatan	Kepuasan pasien								Total	p value	
	Sangat puas		Puas		Tidak puas		Sangat tidak puas				
	N	%	n	%	n	%	n	%			
Sangat Baik	10	18,2	8	14,5	0	0	0	0	18	32,7	0,000
Baik	4	7,3	19	34,5	1	1,8	0	0	24	43,6	
Cukup	0	0	4	7,3	2	3,6	0	0	6	10,9	
Buruk	0	0	0	0	4	7,3	3	5,5	7	12,7	
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>25,5</b>	<b>31</b>	<b>56,4</b>	<b>7</b>	<b>12,7</b>	<b>3</b>	<b>5,5</b>	<b>55</b>	<b>100</b>	

**PEMBAHASAN**

**1. Gambaran Mutu Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga**

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa mutu pelayanan keperawatan di

Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Salatiga sebagian besar mutu pelayanan baik sebanyak 24 pasien (43,6%), mutu pelayanan sangat baik sebanyak 18 pasien (32,7%), mutu pelayanan buruk sebanyak 7 pasien (12,7%), dan sebanyak 6 pasien (10,9%) mutu pelayanan cukup.

Mutu pelayanan keperawatan berada di kategori baik, dikarenakan perawat telah memberikan layanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien selama

menjalani perawatan di rumah sakit ini seperti menanyakan tentang keluhan pasien, membantu aktifitas pasien ( duduk, berdiri, dan berjalan).

Hal ini sesuai dengan teori Satrianegara (2014) Responsiveness (ketanggapan dan kepedulian) yaitu respons petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani pelanggan, kecepatan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. Hal ini didukung juga oleh penelitian Yeni (2012) tentang hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien dan hasil uji statistik didapatkan nilai  $\rho = 0,007$

( $\rho < 0,05$ ) penelitiannya menjelaskan bahwa kenyamanan sangat berpengaruh dan menentukan kepuasan pasien, kenyamanan yang diperoleh akan meningkatkan kepercayaan pasien kepada rumah sakit.

Begitupula dengan penelitian yang dilakukan Suryawati dkk (2006) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan merupakan salah satu indikator dari kepuasan pasien. Mutu pelayanan sangat penting artinya bagi rumah sakit. Oleh karena itu, pihak manajemen rumah sakit diharapkan memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien yang datang ke rumah sakit tersebut sehingga pasien bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan cepat memperoleh kesembuhan.

## **2. Gambaran Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Salatiga**

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Salatiga sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 31 pasien dengan persentase (56,4%). Sangat puas sebanyak 14 dengan persentase (25,5%). Tidak puas sebanyak 7 pasien dengan persentase (12,7%). Sangat tidak puas sebanyak 3 pasien dengan persentase (5,5 %).

Menurut peneliti sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dikarenakan perawat mampu menangani pasien dengan tepat dan cepat, perawat di ruang rawat inap ini sudah melakukan tindakan keperawatan yang sesuai dengan standar operasional prosedur, pasien juga membantu aktifitas-aktifitas pasien pergi ke toilet ( BAB/BAK ) dengan penuh kesabaran dan ketelatenan.

Hal ini sejalan dengan teori Triwibowo (2014) beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberrikan atau menyelesaikan

pelayanan kepada pasien. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan, ramah dan saling menghormati.

Hal ini didukung oleh penelitian Dede (2009) tentang analisis hubungan persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien balai pengobatan (BP) umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien, yaitu semakin baik pelayanan perawat, maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

## **3. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga**

Dari hasil penelitian di dapat responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan sebagian besar mutu pelayanan keperawatan baik 19 (34,5%) dengan kepuasan puas, mutu pelayanan keperawatan sangat baik 10 (18,2%) dengan kepuasan sangat puas, mutu pelayanan sangat baik 8 (14,5%) dengan kepuasan pasien puas, mutu pelayanan keperawatan cukup 4 (7,3%) dengan kepuasan puas, mutu pelayanan keperawatan buruk 4 (7,3%) dengan kepuasan tidak puas, mutu pelayanan keperawatan buruk 3 (5,5%) dengan kepuasan sangat tidak puas. Hasil penelitian di dapat mutu pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan pasien menyatakan puas.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Rank Spearman* diperoleh nilai signifikan  $\rho = 0,705$ ,  $p$  value 0,000 ( $<0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan mutu pelayanan keperawatan

dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. ASMIR Kota Salatiga.

Hal ini dikarenakan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien telah memenuhi harapan pasien dan semakin baik mutu pelayanan keperawatan yang di berikan kepada pasien maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Sebaliknya jika semakin buruk mutu pelayanan keperawatan yang di berikan kepada pasien maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang dirasakan pasien.

Pasien merasa puas jika pelayanan yang diberikan rumah sakit sesuai dengan apa yang di harapkannya. Tingginya kepuasan yang dirasakan oleh pasien Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga bahwa mutu pelayanan yang diberikan perawat di rumah sakit ini baik. Kepuasan terjadi karena harapan-harapan dari pasien terpenuhi. Kepuasan yang dirasakan pasien merupakan impian setiap rumah sakit. Rumah sakit berupaya untuk memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik pada pasiennya. Kepuasan pasien yang tinggi terhadap mutu pelayanan keperawatan rumah sakit akan menimbulkan kepercayaan rumah sakit sehingga rumah sakit akan terus meningkatkan mutu pelayanan keperawatan agar perawat bisa lebih baik lagi.

Menurut Alvan (2015) semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien di ruang rawat inap Klinik Harapan Bunda Bersama Ambulu Jember. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Muninjaya (2011) yang menyatakan kepuasan pelanggan dapat dilihat dari tinggi rendahnya mutu pelayanan yaitu tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima. Menurut Bowers (2004) bahwa mutu pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, dimana mutu yang baik

akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal.

## **KESIMPULAN**

Ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga. Rumah sakit diharapkan dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pasien agar tercipta kepuasan pasien. Diharapkan untuk memberikan pelatihan – pelatihan serta seminar bagi tenaga keperawatan agar dapat lebih meningkatkan pelayanan sebagai salah satu tindakan keperawatan dilakukan dengan benar, tepat dan cepat. Melakukan survei kepuasan agar dapat mengevaluasi kinerja pelayanan keperawatan rawat inap. Organisasi keperawatan diharapkan dapat menumbuhkan rasa pentingnya pasien yang membutuhkan bantuan. Perlu dilakukan penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alvan. (2015). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Klinik Harapan Bunda Bersama Ambulu Jember*
- Bowers, Maggie. (2004). *Magic(al) Realism*. London: Routledge
- Darsem. (2012). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Merak Lantai Dasar Rsup Dr. Kariadi Semarang*. Universitas Muhammadiyah Semarang
- Dede. (2009). *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan di Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Kabupaten Tasikmalaya*.

- Notoadmodjo. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Prineka Cipta
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- \_\_\_\_\_. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta. Salemba Medika
- Pohan, S. I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Rahayu, Sri. (2011). *Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Klinik Bersalin Sayang Ibu Batu Sangkar*. Padang. Universitas Andalas. (Skripsi dalam Jurnal Alvan).
- Satrianegara, M Fais. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Septiana, dkk. (2013). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Semarang*. STIKES Karya Husada Semarang
- Triwibowo, Cecep. (2012). *Perizinan dan Akreditasi Rumah Sakit: Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Yeni, A. (2012). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Daeng Radja*. SKRIPSI. FKM. Universitas Hasanudin makasar