

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III
RS BHAYANGKARA SETUKPA LEMDIKPOL
KOTA SUKABUMI
TAHUN 2019**

OFIAN ISMANA

ABSTRAK

Latar Belakang :Mutu pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan, dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat yang kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan caring kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang dalam pemberian motivasi kepada pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap teraupetik kepada pasien. Hal ini menyebabkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien serta kenyamanan pasien pada perawat kurang maksimal. Mutu pelayanan keperawatan tidak terpisah dari 5 dimensi mutu yaitu, cepat tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Berdasarkan 5 dimensi diatas menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi pasien. Hal ini di dukung dengan study pendahuluan dengan metode wawancara di RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi. Bahwa terdapat 10 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di karenakan kurangnya cepat tanggap pada keluhan pasien

Tujuan : untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di ruang Rawat Inap Kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Tahun 2019.

Metode : Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 34 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Uji yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji chi-square

=Hasil : Mutu pelayanan sebagian besar kategori baik sebanyak 15 responden (44,1%). Kepuasan pasien sebagian besar kategori puas sebanyak 30 responden (88,2%).

Kesimpulan : Terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi bulan Oktober Tahun 2019 dengan nilai *P value* 0.000

Saran: Diharapkan dapat memberikan masukan tentang gambaran mutu pelayanan dan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III terutama dalam mencakup *responsiveness* / tanggung jawab dan *empathy* / empati sehingga ke depannya akan lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

Kata kunci : Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien

Daftar Pustaka : 10 (2006 – 2018)

Web : 3

A. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan keperawatan sangat penting karena sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya. Salah satu indikator mutu pelayanan keperawatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan (Nursalam,2014).

Menurut Kotler (dalam Nursalam, 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Dalam Undang-Undang Standar Pelayanan Minimal No 129/Menkes/SK/II/2008 bagian lampiran menjelaskan standar kepuasan pasien di rawat inap $\geq 90\%$. Jika pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada di bawah $\geq 90\%$, maka di anggap pelayanan kesehatan yang di berikan tidak memenuhi standar minimal.

Mutu pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan, dikarenakan oleh beberapa alasan seperti, perawat yang kurang perhatian kepada pasien, perawat kurang memberikan caring kepada pasien, perawat kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, perawat kurang dalam pemberian motivasi kepada pasien dan perawat kurang memperhatikan sikap teraupetik kepada pasien (Setianingsih dan Khayati, 2016).

Hal ini menyebabkan kepuasan yang dirasakan oleh pasien serta kenyamanan pasien pada perawat kurang maksimal. Mutu pelayanan keperawatan tidak terpisah dari 5 dimensi mutu yaitu, cepat tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Berdasarkan 5 dimensi diatas menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi pasien (Wira, 2014).

Berdasarkan kelima dimensi diatas dapat dikaitkan pada penelitian oleh (Noras dan Sartika 2012), didapatkan hasil kepuasan tertinggi terdapat dari dimensi responsiveness sebesar 80,56% dan terendah pada dimensi *emphaty*. sebesar 78,27%. Meskipun hasil dari kelima dimensi berbeda-beda tetap hasil tersebut tidak dapat saling dipisahkan. Semuanya akan mempunyai pengaruh yang berkesinambungan dalam penilaian mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang berada 24 jam penuh dengan memberikan asuhan pemulihan kesehatan pasien secara penuh dan memuaskan. Jumlah perawat mendominasi tenaga kesehatan di Rumah sakit yaitu berkisar 40-60%, sehingga keberhasilan asuhan perawat sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu (Nursalam, 2011).

Namun pada kenyataannya di Rumah sakit masih belum dirasakan oleh pasien seperti keluhan kurangnya sikap caring, empathy, kurang tanggap, dan sikap acuh tak acuh perawat pada pasien. Berdasarkan penjelasan diatas, seharusnya mutu pelayanan yang diberikan seorang perawat harus berdasarkan aspek 5 dimensi yang telah disebutkan sebelumnya, namun dalam praktiknya tidak demikian.

Hal ini didukung dengan penelitian oleh (Khoiri dan Kiki 2014) yang menyatakan bahwa dari segi perawat keluhan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kurang memuaskan bagi pasien karena suatu pelayanan keperawatan dikatakan berhasil apabila dalam pelayanannya pengguna jasa pasien dapat merasakan kepuasan secara holistik, baik jasmani dan rohani.

Hasil survei pendahuluan dengan metode wawancara pada tanggal 10 April 2019 di RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol kota Sukabumi. Bahwa terdapat 10 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan di karenakan kurangnya cepat tanggap pada keluhan pasien.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 34 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *total sampling*. Uji yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji chi-square

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

Analisis Univariat

1. Mengetahui Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober tahun 2019

Mutu pelayanan keperawatan merupakan pelayanan pada pasien yang berdasarkan standar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan terhadap mutu pelayanan. Semakin pasien puas terhadap mutu pelayanan semakin meningkatkan kepercayaan terhadap rumah sakit.

Tabel 1
Tabel Mengetahui Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober Tahun 2019

Kategori Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentasi
Sangat tidak baik	-	-
Tidak baik	4	11,8 %
Baik	15	44,1%
Sangat baik	15	44,1 %
Total	34	100%

Berdasarkan tabel 1 dari 34 Responden terdapat 4 kategori mutu pelayanan, mutu pelayanan sangat tidak baik tidak ada (0 %), mutu pelayanan dengan kategori tidak baik terdapat 4 responden dengan presentasi (11,8%), mutu pelayanan dengan kategori baik terdapat 15 responden dengan presentasi (44,1%), dan mutu pelayanan dengan kategori sangat baik 15% dengan presentasi (44,1%). Jumlah keseluruhan responden 34 dan presentasi (100 %).

2. Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober Tahun 2019

Kepuasan pasien adalah perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu

jasa dengan baik. Dimana penelitian tentang kepuasan pasien di lakukan dengan cara wawancara dengan alat kuisioner pada pasien di ruang rawat inap kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi. Dari penelitian tersebut terdapat hasil seperti yang di bawah ini :

Tabel 2

Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober Tahun 2019

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persen
Sangat tidak puas	-	-
Tidak Puas	4	11,8 %
Puas	30	88,2 %
Sangat Puas	-	-
Total	34	100%

Berdasarkan tabel 2 dari 34 Responden terdapat 4 kategori kepuasan pasien, kepuasan sangat tidak puas tidak ada (0%), kepuasan pasien dengan kategori tidak puas terdapat 4 responden dengan presentasi (11,8%), kepuasan pasien dengan kategori puas terdapat 30 responden dengan presentasi (88,2%), dan kepuasan pasien dengan kategori sangat puas tidak ada (0 %). Jumlah keseluruhan responden 34 dan presentasi (100 %).

Analisa Bivariat

1. Menganalisis Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober Tahun 2019

Analisa bivariate bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Dengan cara melakukan uji chi-square. Untuk mengetahui hubungan antar kedua variable di gunakan derajat kepercayaan 95% ($p < 0.05$). Bila hasil analisa di peroleh nilai $p < 0.005$ maka secara *statistic* diterma dan jika nilai $p > 0.005$ maka hasil perhitungan tidak di terima.

Tabel 3

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober Tahun 2019

Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien								p
	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		
	N	%	n	%	N	%	n	%	

Sangat Tidak Baik	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tidak Baik	-	-	4	11,8%	-	-	-	-	-
Baik	-	-	-	-	15	44,1%	-	-	0,000
Sangat Baik	-	-	-	-	15	44,1%	-	-	-
Total									

Dari hasil penelitian di dapat responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan sebagian besar mutu pelayanan keperawatan baik 4 responden (11,8%) dengan kepuasan puas, mutu pelayanan keperawatan sangat baik 15 responden (44,1%) dengan kepuasan puas. Mutu pelayanan keperawatan tidak baik 4 responden (11,8%). Dan tidak ada responden yang menyatakan mutu pelayanan sangat tidak baik, dan tidak baik. Begitu pun kepuasan pasien tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas dan sangat puas. Dari hasil tersebut di dapatkan nilai P-value 0,000. Maka kesimpulannya adalah ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi tahun 2019

b. Pembahasan

Mengetahui Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober tahun 2019

Mutu pelayanan keperawatan adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar keahlian untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan dan akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit, serta dapat menghasilkan pelayanan yang bermutu. Kualitas mutu pelayanan di pengaruhi oleh beberapa faktor yang pertama, komunikasi dari mulut ke mulut (*world of mouth communication*), kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, komunikasi eksternal. Kualitas pelayanan ini juga di tentukan oleh lima unsur yaitu "RATER" arti dari R / *Responsiveness* : daya tanggap, A/ *Assurance* : jaminan, T/ *Tangible* : bukti langsung, E/*Empathy* : empati, R/*Reliability* : Keandalan. Konsep RATER adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang di terima. Hasil penelitian di dapatkan sebagian besar mutu pelayanan dengan kategori baik sebanyak 15 responden (44,1%), kategori sangat baik 15 responden (44,1%), dan sebagian kecil kategori tidak baik 4 responden (11,8%). Akan tetapi, dengan kategori tidak baik kemungkinan dikarenakan kurangnya tanggung jawab dan empati seperti memberikan pelayanan yang cepat dan menyediakan waktu yang cukup untuk semua pasien. Hal ini di dukung dengan penelitian M.khalid (2017) bahwa mutu pelayanan yang baik di harapkan perawat memberikan perhatian penuh akan kebutuhan pasien. Karena dimensi mutu pelayanan empati dan tanggung jawab sangat menentukan baik buruknya persepsi pasien

terhadap mutu pelayanan keperawatan, karena disini terdapat hubungan langsung perawat – pasien.

Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober Tahun 2019

Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan pasien di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan kemudahan. Kepuasan pasien memiliki karakteristik yaitu *tangible* / kenyataan, *Reliability*/ keandalan, *Responsiveness* / tanggung jawab, *Assurance* / jaminan, *Empathy* / empati. Dari hasil penelitian di dapatkan kepuasan pasien terdapat kategori puas sebanyak 30 responden (88,2%) dan kategori tidak puas sebanyak 4 responden (11,8 %). Akan tetapi, terdapatnya tidak kepuasan pasien di kemungkinan di karenakan kurangnya jumlah perawat yang sehingga terjadinya kurangnya di perhatikan oleh perawat sehingga adanya ketidakpuasan terhadap pasien.

Hal ini di dukung dengan penelitian M. Fatkhul Mubin (2015) tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rawat inap RSUD tugurejo semarang mengatakan bahwa kurangnya proporsionalnya perbandingan jumlah perawat-pasien, maka sebagian pasien merasa ada yang kurang di perhatikan oleh perawat. Hal tersebut akan mengurangi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober tahun 2019

Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu keberhasilan dalam pemenuhan pasien. Karena pasien merupakan individu yang memerlukan pelayanan secara optimal khususnya oleh perawat. Mutu pelayanan keperawatan sangat penting karena sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi salah satu faktor penentu institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pasien. Sehingga akan mendapatkan peningkatan pengunjung dan pendapatan rumah sakit. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan di lihat dari beberapa faktor yaitu komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu, komunikasi eksternal. Faktor-faktor ini sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan terjadi karena harapan-harapan dari pasien terpenuhi. Menurut Alvan (2015) semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Dari hasil penelitian di dapatkan responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan sebagian besar mutu pelayanan keperawatan baik sebanyak 15 responden (44,1 %) dengan kepuasan pasien puas, mutu pelayanan sangat baik sebanyak 15 responden dengan kepuasan pasien sangat puas, dan mutu pelayanan tidak baik 4 responden (11,8%) dengan tidak puas. Hasil penelitian di dapat mutu pelayanan keperawatan baik dengan kepuasan pasien menyatakan puas.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chi-square, di peroleh nilai signifikan P value 0,000 (<0,05), sehingga dapat di simpulkan Ho di terima, artinya ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober tahun 2019.

Hal ini di dukung dengan penelitian M. Kustriyani (2016) di RS TK. IB 04.07.03 dr. ASMIR Kota Salatiga di dapatkan hasil terdapat adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit.

D. SIMPULAN DAN SARAN

a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpola Kota Sukabumi Oktober tahun 2019, sebagai berikut :

1. Sebagian besar pelayanan keperawatan di ruang rawat inap kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober tahun 2019 di dapatkan mutu pelayanan dengan kategori baik sebanyak 15 responden (44,1 %)
2. Sebagian besar kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RS bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi Oktober Tahun 2019 di dapatkan data kepuasan pasien dengan kategori puas sebanyak 30 responden (88, 2 %)
3. Terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol Kota Sukabumi bulan Oktober Tahun 2019 dengan nilai P *value* 0.000

b. Saran

Saran Teoritis

1. Bagi Peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya. Dan dapat melakukan penelitian dengan variabel bebas lainnya agar dapat mengetahui hubungan dengan variabel lainnya.

2. Bagi RS Bhayangkara Setukpa Lemdikpol

Diharapkan dapat memberikan masukan tentang gambaran mutu pelayanan dan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III terutama dalam mencakup Responsiveness/daya tanggap dan *Empathy*/empati sehingga ke depannya akan lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan.

3. Bagi Responden.

Diharapkan dapat menambah pengetahuan pasien mengenai mutu pelayanan dan kepuasan pasien sehingga pasien akan mendapatkan pelayanan yang lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta : Rineka Cipta; 2005.

Masturoh. Imas dan Nauri Anggita T. *Metodologi penelitian kesehatan*. Cetakan pertama. Agustus;2018.

Kustriyani,M. *Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diruang rawat inap kelas III di rumah sakit TK IV 04.07.03 dr.Asmir kota Salatiga*. Jurnal; 2017.

M. Mubin, Fatkhul. *Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap rsud tugurejo semarang*. Jurnal; 2015.

Nursalam. *Metedologi Penelitian Ilmu Keperawatan edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika; 2013.

Nursalam. *Manajemen Keperawatan edisi 4*. Jakarta : Salemba Medika; 2014.

Notoatmodjo,Soekijdo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya;2010.

Supranto J. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta : Rineka Cipta; 2006.

D Wiyono. *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press; 2007.