

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD PANDAN KABUPATEN TAPANULI TENGAH

Junita Butar-butar\*, Roymond H Simamora\*\*

Perawat RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah\*,  
Dosen Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara\*\*

### Abstrak

Mutu pelayanan keperawatan merupakan penampilan/kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta dipihak lain dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan, sedangkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan keperawatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Jadi mutu pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Desain penelitian yang digunakan adalah *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel yang ditemukan 72 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan tehnik *quota sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan *chi square* dengan derajat kemaknaan  $p < 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan p-Value 0,000. Berdasarkan penelitian ini disimpulkan semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan keperawatan maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan Pasien

### PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan sebagai salah satu pelayanan utama di rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan. Pelayanan keperawatan menurut DepKes RI (2001) dalam Sumijatun (2010) adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang di dasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spritual yang komperehensif, ditujukan pada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat mencakup seluruh proses kehidupan manusia. Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan dimata 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 dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan atau tidak. Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan yang di perolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan komponen utama atau penting. Jika pasien tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah di dapat dan mudah di jangkau (Pohan, 2007). Kenyataan lapangan menunjukkan bahwa umumnya fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih atau tidak dimanfaatkan oleh masyarakat. Salah satu penyebabnya adalah bahwa umumnya mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan oleh fasilitas layanan kesehatan milik pemerintah masih belum atau tidak memenuhi

harapan pasien atau masyarakat.

Pengukuran harapan pasien dapat dilakukan dengan membuat kuisioner yang berisi aspek-aspek layanan kesehatan yang dianggap penting oleh pasien. Kemudian pasien diminta menilai aspek tadi sesuai dengan tingkat kepentingan aspek tersebut bagi pasien yang bersangkutan. Indonesia Sehat 2025 diharapkan masyarakat memiliki kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan memperoleh jaminan kesehatan. Pelayanan kesehatan bermutu yang di maksud adalah pelayanan kesehatan termasuk keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta di selenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi (Departemen Kesehatan RI, 2009).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anjaryani (2009) Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Tugurejo Semarang adanya hubungan karakteristik pasien terhadap pelayanan keperawatan di tinjau dari lama perawatan terhadap kepuasan pasien. Bahwa lamanya perawatan di rumah sakit sangatlah berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan.

Penelitian tentang layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, menurut Desimawati (2013) hasil penelitiannya adalah ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien, karena belum memberikan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pasien. Salah satu yang menjadi penyebab keadaan tersebut adalah pelayanan keperawatan yang belum mampu memenuhi harapan pasien. Hal ini ditinjau dari aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama dan aspek tanggung jawab terhadap pelayanan keperawatan yang di terima oleh pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Pandan dahulunya adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berdiri sejak tahun 1982. Pada tahun 2002, Puskesmas Pandan ditingkatkan menjadi Puskesmas Perawatan Unit Gawat Darurat 24 jam. Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat untuk menerima pelayanan kesehatan rujukan dan juga bahwa Kabupaten Tapanuli Tengah belum memiliki

Rumah Sakit, maka pada tanggal 9 Maret 2004 Puskesmas dengan Perawatan Unit Gawat Darurat 24 jam diresmikan menjadi sebuah Rumah Sakit Umum Daerah yang statusnya sebagai kelas C.

Fasilitas yang disediakan meliputi Instalasi Gawat Darurat, Intalasi Rawat Jalan, Instalasi Rawat Inap terdiri dari Ruang VIP, Kelas I/II, Kelas III, Ruang TB Paru, Kebidanan, Ruang Anak, Perinatologi, Haemodialisa, Intensive Coronary Care Unit (ICCU) dan Intensive Care Unit (ICU). Berdasarkan hasil pendahuluan yang telah dilakukan dengan mewawancarai beberapa pasien yang ditemui bahwa masih ditemukannya komplain dari pasien ataupun keluarga pasien. Komplain ini banyak menyangkut banyak hal, dari pelayanan dokter, pelayanan perawat, instalasi gizi, keadaan ruang perawatan ataupun dalam bidang pelayanan lain. Pasien juga mengeluh bahwa perawat kurang tanggap pada keluhan pasien, kurangnya komunikasi perawat, pelayanan perawat yang tidak konsisten dan perawat tidak memperkenalkan diri terhadap pasien. Hasil yang diperoleh peneliti bahwa layanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari kurangnya keterlibatan perawat saat memberikan informasi tentang obat-obatan yang diminumnya, diet atau program perawatan ketika pasien dinyatakan sembuh dan diijinkan pulang.

Selain dibuktikan dari hasil wawancara dan observasi, data jumlah pasien yang diperoleh dari rekam medis dan bidang keperawatan, jumlah pasien rawat inap juga dapat menggambarkan kepuasan pasien. Jumlah pasien dari tahun 2012-2014 berturut-turut (tahun 2012) 5.071 orang, pada (tahun 2013) mengalami penurunan menjadi 3.699 orang, kemudian (tahun 2014) meningkat menjadi 3.854 orang (Rekam Medik RSUD Pandan). Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan keperawatan walaupun tidak signifikan dalam membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Rumah sakit merupakan agen perubahan diharapkan memberikan pelayanan prima kepada pasien. Keadaan kurangnya kepuasan pasien terjadi karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat.

Layanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggara pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien merasa tidak puas. Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai standar pelayanan keperawatan yang telah ada. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan keperawatan (Tjiptono, 2004). Dari beberapa informasi di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan belum terlaksana dengan baik sesuai dengan harapan pasien di rumah sakit. RSUD Pandan adalah salah satu rumah sakit umum daerah yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang tidak terlepas dari pelayanan keperawatan. Berdasarkan data di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan belum pernah dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pelayanan keperawatan, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, mengingat bahwa pelayanan keperawatan merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mencapai keberhasilan dan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah penelitian apakah ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

**METODELOGI PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian survey analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dari bulan Januari-Juni 2015 yang berjumlah 1.575 pasien dengan rata-rata perbulan 263 pasien (*Medikal Record* Rumah

Sakit Umum Daerah Pandan, 2015). Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang sedang dirawat di VIP, Kelas I, II,, III, dan Ruang TB Paru di RSUD Pandan, yang diperoleh dengan menggunakan teknik *Quota Sampling*. Pengambilan jumlah responden dalam penelitian ini akan dicari berdasarkan perhitungan Slovin, Perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{263}{1 + 263 (0.1)^2}$$

= 72,45 dibulatkan menjadi 72 sampel

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui bahwa besar sampel adalah 72 sampel.

Tabel 1

Besar sampel berdasarkan ruang rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah

<b>Nama Ruangan</b>	<b>Populasi</b>	<b>Proporsi Sampel</b>
VIP	53	15
Kelas I	37	10
Kelas II	31	8
Kelas III	115	32
TB Paru	27	7
Total	263	72

Sumber: Data Primer Januari-Juni 2015

Instrument penelitian yang penulis gunakan adalah kuesioner yang disampaikan langsung kepada pasien rawat inap yang bersedia sebagai sampel. Instrument penelitian ini disusun oleh peneliti Lembar kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari tiga jenis yaitu data demografi, mutu pelayanan keperawatan dan lembar kuesioner tingkat kepuasan pasien rawat inap pada pelayanan keperawatan. Kuesioner mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien saling terkait agar nantinya dapat dihubungkan hasilnya menjadi tingkat kepuasan. Alat ukur mutu pelayanan keperawatan menggunakan lembar kuesioner mutu pelayanan yang terdiri dari 5 aspek mutu pelayanan keperawatan yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*empathy*) dan keandalan (*reability*) dengan masing-masing aspek 5 item pernyataan sehingga jumlah kuesioner terdiri dari 25

item pernyataan. Lembar kuesioner ini menggunakan format jawaban *Skala Likert* yaitu jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 1, jawaban jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor 2, jawaban S (Setuju) diberi skor 3, jawaban SS (Sangat Setuju) di beri skor 4. Kuesioner pengukuran kepuasan pasien terdiri dari 25 poin terkait 5 aspek pelayanan keperawatan yang berpusat pada pasien. Lembar kuesioner ini menggunakan format jawaban *Skala Likert* yaitu STP (Sangat Tidak Puas), diberi skor 1, jawaban TS (Tidak Puas) diberi skor 2, jawaban P (Puas) diberi skor 3, jawaban SP (Sangat Puas) diberi skor 4. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan hasil koefisien reliabilitas kuesioner mutu pelayanan keperawatan 0,927 dan koefisien reliabilitas tingkat kepuasan pasien 0,923. Hal ini untuk instrument yang dapat diterima sesuai dengan pernyataan Arikunto (2013) mengatakan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *alpha cronbach* > 0,70.

## HASIL PENELITIAN

Pengumpulan data dilakukan sejak tanggal 6 November sampai 5 Desember 2015 dengan jumlah responden sebanyak 72 orang pasien, yang dilakukan dengan cara pengisian kuesioner oleh responden. Pelaksanaan penelitian dilakukan langsung oleh peneliti, pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik dengan menggunakan salah satu program yang ada dalam komputer, yaitu program SPSS. Data yang telah di kumpulkan diolah dengan proses *editing* (pengecekan isian lembar observasi), *coding* (memberi kode pada jawaban lembar observasi), *entry* (memasukan data ke komputer), kemudian *cleaning* (tahap pembersihan data). Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan uji *Chi Square*. Uji ini digunakan untuk menguji adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Keputusan pengujian hipotesis penelitian didasarkan pada taraf signifikansi 0,05. Apabila signifikansi hitung lebih kecil dari pada signifikansi yang di tentukan maka

Ha diterima. Begitu juga sebaliknya jika signifikansi hitung lebih besar dari pada signifikansi yang ditentukan maka Ha ditolak.

1. Hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden penelitian yang akan dipaparkan mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, lama perawatan, dan ruang rawat inap.

Tabel 2

Karakteristik responden ruang Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah (n=72)

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
20-33	39	54,2
34-47	26	36,1
48-60	7	9,7
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	28	38,9
Perempuan	44	61,1
<b>Pendidikan</b>		
SD	4	5,6
SLTP	15	20,8
SMU	33	45,8
Perguruan Tinggi	20	27,8
<b>Status Perkawinan</b>		
Belum menikah	9	12,5
Menikah	63	87,5
<b>Pekerjaan</b>		
Wiraswasta	25	34,7
Buruh/Petani	20	27,8
PNS	9	12,5
Tidak Bekerja	18	25,0
<b>Lama Perawatan</b>		
3-5	62	86,1
6-8	8	11,1
>9	2	2,8
<b>Ruangan rawat Inap</b>		
VIP	15	20,8
Kelas I	10	13,9
Kelas II	8	11,1
Kelas III	32	44,4
TB Paru	7	9,7

Sumber: Data Primer Januari-Juni 2015

Tabel 2 menunjukkan proporsi karakteristik responden berdasarkan umur, jumlah terbanyak adalah kelompok umur 20-39 tahun dengan jumlah 39 responden (54,2%). Kategori jenis kelamin sebagian besar dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu 44 responden (61,1%). Berdasarkan pendidikan memiliki jumlah terbanyak di tingkat SMU 33 responden (45,8%). Dari segi status pekerjaan yang paling banyak adalah jenis pekerjaan Wiraswasta 25 responden (34,7%). Karakteristik berdasarkan status perkawinan di lihat dari status menikah paling banyak dengan jumlah 63 responden (87,5%). Sedangkan berdasarkan lamanya perawatan memiliki jumlah yang paling banyak adalah 3-5 hari 62 responden (86,1%).

2. Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah

Pengukuran mutu pelayanan keperawatan yang diukur adalah 5 aspek yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*empathy*), keandalan (*reliability*). Secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 3  
Distribusi responden tentang aspek-aspek mutu pelayanan keperawatan RSUD Pandan Kabupaten tapanuli Tengah (n=72).

Mutu Pelayanan Keperawatan	Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan							
	Tinggi		Sedang		Rendah		Total	
	F	%	f	%	f	%	f	%
Daya Tanggap	28	38,9	41	56,9	3	4,2	72	100
Jaminan	24	33,3	46	63,9	2	2,8	72	100
Bukti Fisik	19	26,4	52	72,2	1	1,4	72	100
Perhatian	21	29,2	50	69,4	1	1,4	72	100
Keandalan	26	36,1	45	62,5	1	1,4	72	100

Sumber: Data Primer Januari-Juni 2015

Tabel 3. memaparkan hasil penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan pada aspek daya tanggap, 28 responden (38,9%) menilai berada pada kategori tinggi, 41 responden (56,9%) menilai pada kategori sedang dan 3 responden (4,2%) menilai

kategori rendah. Sebanyak 24 responden (33,3%) menilai mutu pelayanan keperawatan pada aspek jaminan berada pada kategori tinggi, 46 responden (63,9%) menilai kategori sedang dan 2 responden (2,8%) menilai dengan kategori rendah. Dengan demikian mutu pelayanan keperawatan pada aspek jaminan adalah menilai dengan kategori sedang. Mutu pelayanan keperawatan pada aspek bukti fisik dinilai berada pada kategori tinggi oleh 19 responden (26,4%), 52 responden (72,2%) menilai kategori sedang dan 1 responden (1,4%) menilai mutu pelayanan keperawatan dari segi aspek bukti fisik menilai pada kategori rendah.

Hasil penelitian mutu pelayanan keperawatan pada aspek perhatian dengan 21 responden (29,2%) berada pada kategori tinggi, 50 responden (69,4%) pada kategori sedang dan 1 responden (1,4%) kategori rendah. Sedangkan mutu pelayanan keperawatan ditinjau dari aspek keandalan 26 responden (36,1%) menilai pada kategori tinggi, 45 responden (62,5%) menilai dengan kategori sedang dan 1 responden (1,4%) menilai dengan kategori rendah. Berdasarkan hasil data dari 5 aspek mutu pelayanan keperawatan dapat di kategorikan nilai mutu pelayanan berdasarkan tabel sebagai berikut:

Tabel 4  
Distribusi responden Mutu Pelayanan Keperawatan RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah (n=72).

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tinggi	24	33,3
2	Sedang	47	65,3
3	Rendah	1	1,4
Total		72	100

Sumber: Data Primer, Januari-Juni 2015

Hasil analisis dari tabel 4 didapat bahwa mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah kategori tinggi 24 responden (33,3%), kategori sedang 47 responden (65,3%) dan kategori rendah 1 responden (1,4%). Dengan demikian mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan adalah kategori sedang.

### 3. tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah

Tingkat kepuasan pasien yang meliputi dari 5 aspek yaitu daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), perhatian (*empathy*), keandalan (*reliability*), dapat di jelaskan sebagai berikut:

Tabel 5  
Distribusi responden tentang aspek-aspek tingkat kepuasan pasien di ruang Rawat Inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah (n=72)

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien						Total	
	Tinggi		Sedang		Rendah		F	%
	F	%	F	%	f	%	F	%
Daya Tanggap	22	30,6	49	68,1	1	1,4	72	100
Jaminan	24	33,3	47	65,3	1	1,4	72	100
Bukti Fisik	23	31,9	48	66,7	1	1,4	72	100
Perhatian	21	29,2	50	69,4	1	1,4	72	100
Keandalan	21	29,2	50	69,4	1	1,4	72	100

Sumber: Data Primer Januari-Juni 2015

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada aspek daya tanggap berada pada tingkat kepuasan tinggi dengan 22 responden (30,6%), 49 responden (68,1%) berada pada tingkat kepuasan sedang dan 1 responden (1,4%) pada tingkat kepuasan rendah. Tingkat kepuasan pada aspek jaminan berada pada tingkat kepuasan tinggi dengan 24 responden (33,3%), 47 responden (65,3%) dengan tingkat kepuasan sedang dan 1 responden (1,4%) berada pada tingkat kepuasan rendah. Tingkat kepuasan pasien pada aspek bukti fisik berada pada kategori tinggi dengan 23 responden (31,9%), 48 responden (66,7%) berada pada tingkat kepuasan sedang dan 1 responden (1,4%) pada tingkat kepuasan rendah. Sebanyak 21 responden (29,2%) memiliki tingkat kepuasan tinggi, 48 responden (66,7%) tingkat kepuasan sedang dan 1 responden (1,4%) berada pada tingkat kepuasan rendah pada aspek perhatian.

Tingkat kepuasan pada aspek keandalan dengan 21 responden (29,2%) kategori kepuasan tinggi, 50 responden (69,4%) di kategorikan tingkat kepuasan sedang dan 1 responden (1,4%) yang memiliki tingkat kepuasan rendah. Tingkat kepuasan pasien

responden digolongkan menjadi 3 kategori yaitu kepuasan tinggi, sedang dan rendah. Gambaran distribusi tingkat kepuasan pasien pada mutu pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6  
Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah (n=72).

Klasifikasi	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	29	40,3
Sedang	42	58,3
Rendah	1	1,4
Total	72	100

Berdasarkan tabel 6, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan berada pada kategori tinggi dengan 29 responden (40,3%) dan kategori sedang 42 responden (58,3%) dan 1 responden (1,4%) berada pada kategori rendah. Dengan demikian tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan adalah kategori tinggi.

#### 4. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah

Uji statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah adalah uji *Chi Square*.

Tabel 7  
Distribusi hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Rawat Inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah (n=72).

Mutu Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap						Total	pValue
	Rendah		Sedang		Tinggi			
	F	%	f	%	f	%		
Rendah	1	1,4	0	0	0	0	1	1,4
Sedang	0	0	36	50,0	11	15,3	47	65,3
Tinggi	0	0	6	8,3	18	25,0	24	33,3
Total	1	1,4	42	58,3	29	40,3	72	100

Sumber: Data Primer, Januari-Juni 2015

Tabel 7. menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, dengan hasil uji statistik  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ).  $H_0$  gagal di tolak ( $p \text{ value} < \alpha$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.

## PEMBAHASAN

### 1. Mutu Pelayanan Keperawatan

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan adalah derajat yang memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien yang diberikan oleh perawat. Pelayanan berkualitas yang memberikan suatu jasa pelayanan keperawatan yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pasien dan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan. Mutu pelayanan keperawatan diukur dengan lima aspek yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Berdasarkan tabel 3 hasil penelitian, peneliti akan mendeskripsikan hasil masing-masing aspek dari mutu pelayanan keperawatan pasien rawat inap antara lain:

#### a. daya tanggap (*responsiveness*)

Aspek pertama dari mutu pelayanan keperawatan yaitu daya tanggap (*responsiveness*) merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang meliputi kemampuan perawat menanggapi dan melakukan sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pasien. Hasil penelitian menunjukkan kategori mutu pelayanan tinggi dengan 28 responden (38,9%), kategori mutu pelayanan sedang dengan 41 responden (56,9%) dan kategori mutu pelayanan rendah adalah 3 responden (4,2%). Artinya bahwa pasien memberikan penilaian yang cukup atas kinerja rumah sakit dalam menangani keluhan pasien dan menciptakan komunikasi yang tercipta antara pihak rumah sakit terutama bagi perawat.

Menurut hasil penelitian Jalal (2007), bahwa mutu pelayanan dari segi aspek daya tanggap didapat kategori mutu pelayanan tinggi dengan 53%. Hal ini didapat karena semua perawat telah mengikuti pelatihan *Hospital's Service Excellent* sehingga dalam menanggapi keluhan pasien dapat terpenuhi sesuai dengan harapan pasien. Pada prinsipnya setiap perawat dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani pasien sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian yang sulit untuk diketahuinya. Dari hasil penelitian ini peneliti dapat mengasumsikan bahwa jika mutu pelayanan keperawatan diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang dimiliki rumah sakit dan jika mutu pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pasien, maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Hal ini memerlukan adanya penjelesan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan para pengguna pelayanan keperawatan.

#### b. jaminan (*assurance*)

Aspek kedua dari mutu pelayanan keperawatan yaitu jaminan (*assurance*) merupakan bentuk pelayanan yang diberikan staf rumah sakit yang dapat menimbulkan kepercayaan dari pasien terhadap rumah sakit. Pasien memberikan penilaian sesuai dengan apa yang diterima oleh pasien dalam hal pengetahuan, kemampuan, dan ketepatan dalam menangani masalah kesehatan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan atas pelayanan keperawatan yang mereka terima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasakan mutu pelayanan keperawatan pada aspek jaminan dalam kategori tinggi 24 responden (33,3%), dengan kategori sedang sebesar 46 responden (63,9%) dan kategori rendah adalah 2 responden (2,8%). Dalam aspek ini disimpulkan bahwa mutu pelayanan keperawatannya adalah kategori sedang, Artinya bahwa pasien memberikan yang cukup

atas pengetahuan dan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada mereka. Hasil penelitian menurut Jalal (2007) dengan penelitian pada pasien rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang menunjukkan 53% kategori mutu pelayanan tinggi. Keterjaminan dalam mutu pelayanan termasuk dalam *personal interaction*, dimana hubungan perawat dengan pasien akan menjadi penentu bagaimana persepsi pasien terhadap penilaian bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/perawat sangatlah ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga di yakini bahwa perawat tersebut mampu memberikan pelayanan yang andal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Penilaian pelayanan keperawatan dalam aspek jaminan pada penelitian ini meliputi perawat terdidik dan mampu melayani pasien, menjaga kerahasiaan pasien selama berada di ruang rawat inap dan meningkatkan kepercayaan pasien serta membantu dalam proses kesembuhan pasien. Dari hasil penelitian diatas peneliti dapat mengasumsikan bahwa setiap pelayanan keperawatan apabila diberikan secara cepat, tepat, mudah, lancar, dapat dipercaya dan berkualitas maka penerima jasa akan mengingat pelayanan tersebut dan akan kembali lagi pada saat mereka membutuhkan dan begitu juga sebaliknya.

c. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik merupakan aspek ke tiga dari mutu pelayanan keperawatan, aspek ini menggambarkan tampilan fisik pelayanan keperawatan yang diberikan pihak rumah sakit meliputi penampilan fisik seperti bangunan fisik, kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan fisik pegawai rumah sakit yang dapat di lihat dan dirasakan langsung oleh pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan pada aspek ini dalam kategori tinggi 19 responden (26,4%), kategori sedang sebesar 52 responden (72,2%) dan kategori rendah 1 responden (1,4%). Artinya bahwa pasien memberikan penilaian yang cukup atas fasilitas fisik

yang di berikan pihak rumah sakit bagi pasien rawat inap termasuk penampilan dari tenaga medis yang memberikan pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan Jalal (2007) di RSUD Tugurejo Semarang dimana mutu pelayanan dari aspek bukti fisik adalah kategori sedang dengan (49%) dari 100 responden yang menilai cukup baik sarana dan prasarana rumah sakit, hal ini disebabkan karena banyaknya renovasi dan penambahan gedung baru yang masih tahap proses, seragam perawat tiap hari ganti sehingga sulit untuk dikenali, kelengkapan perawatan yang digunakan di ruangan baru tahap melengkapi dan kalau ada yang rusak harus menunggu anggaran baru.

Dari hasil penelitian diatas peneliti dapat mengasumsikan bahwa semakin lengkap fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan perawat yang dimiliki oleh rumah sakit maka semakin baik pula mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan begitu pula sebaliknya, apabila kelengkapan fasilitas, kebersihan ruangan dan penampilan perawat tidak baik maka mutu pelayanan keperawatan yang diberikan akan buruk.

d. Perhatian (*empathy*)

Selanjutnya aspek ke empat mutu pelayanan keperawatan yaitu perhatian yang merupakan ketersediaan rumah sakit untuk peduli, memberikan perhatian pribadi dan kenyamanan kepada pasien sehingga pasien bisa merasakan kenyamanan selama menerima perawatan di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien merasakan mutu pelayanan keperawatan perhatian dalam kategori tinggi 21 responden (29,2%), kategori sedang sebesar 50 responden (69,4%) dan kategori rendah 1 responden (1,4%). Artinya bahwa pasien memberikan penilaian yang cukup atas kepedulian dan perhatian yang diberikan pihak rumah sakit pada mereka.

Hasil penelitian ini selaras dengan peneliti Jalal (2007) dengan penelitian pada pasien rawat inap di RSUD Tugurejo Semarang kategori sedang (55%) dari 100 responden, dimana menjelaskan bahwa banyaknya kegiatan dan kesibukan perawat sehingga mempengaruhi kurangnya perhatian perawat kurang



kepada pasien. Dari hasil penelitian diatas peneliti mengasumsikan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan rumah sakit maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan begitu juga sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan keperawatan maka semakin kecil kepuasa pasien yang dirasakan.

e. Keandalan (*reliability*)

Aspek terakhir dari mutu pelayanan keperawatan yaitu keandalan, merupakan kemampuan pihak rumah sakit untuk mewujudkan kemampuan melaksanakan pelayanan keperawatan dengan terpercaya dan akurat. Pada aspek ini menggambarkan bahwa mutu pelayanan keperawatan dalam kategori tinggi adalah 26 responden (36,1%), dengan kategori sedang 45 responden (62,5%) dan kategori rendah adalah 1 reponden (1,4%), pasien merasakan mutu pelayanan keperawatan pada aspek keandalan dalam kategori sedang. Artinya bahwa pasien memberikan penilaian yang cukup atas kinerja rumah sakit meliputi proses prosedur, tindakan pemeriksaan dan perawatan dari perawat. Penelitian ini sejalan dengan peneliti Anjaryani (2009) berpendapat keandalan atau *reliability* pelayanan akan dapat diberikan jika dapat di percaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan keperawatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dari hasil penelitian diatas peneliti mengasumsikan dalam pemberian pelayanan memiliki kemampuan pengetahuan, keahlian, kemandirian dan penguasaan profesionalisme tinggi maka aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan nilai yang tinggi, dan begitu juga sebaliknya jika pemberian pelayanan yang memiliki kemampuan pengetahuan, keahlian dan penguasaan profesionalisme rendah maka aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan nilai yang rendah.

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan hasil penelitian mutu pelayanan keperawatan secara umum di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah adalah kategori

tinggi dengan 24 responden (33,3%), kategori mutu pelayanan keperawatan sedang 47 responden (65,3%) namun 1 responden (1,4%) didapatkan mutu pelayanan keperawatan kategori rendah. Dari data tersebut di katakan mutu pelayanan keperawatan daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian dan keandalan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah sebagian besar adalah kategori mutu pelayanan sedang. Mutu pelayanan keperawatan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan Kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu). Pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan keperawatan hendaknya dilakukan sesuai dengan harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan pasien dan memenuhi harapan pasien. Tindakan keperawatan yang di terima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan merupakan salah satu faktor terwujudnya persepsi pasien tentang pelayanan keperawatan tersebut. Kualitas atau mutu pelayanan keperawatan yang dimiliki sebuah rumah sakit mempengaruhi pasien menggunakan sebuah jasa pelayanan keperawatan di rumah sakit.

2 Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan respon atau tingkat perasaan pasien yang diperoleh setelah pasien menerima jasa pelayanan keperawatan di rumah sakit dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan pasien. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pasien akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pasien akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas. Kepuasan yang terjadi pada pasien

karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi. Kepuasan merupakan gambaran harapan pasien yang terpenuhi dalam menggunakan jasa rumah sakit. Selain itu tabel 5 berdasarkan hasil penelitian, peneliti akan mendeskripsikan hasil dari masing-masing aspek kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, adalah sebagai berikut:

a. tingkat kepuasan berdasarkan aspek daya tanggap (*responsiveness*)

Aspek daya tanggap berdasarkan tingkat kepuasan pasien merupakan harapan yang diterima atas pelayanan jasa keperawatan yang dipilih. Kepuasan itu akan timbul setelah pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan. Setiap pasien itu memiliki perkiraan atau keyakinan masing-masing akan pelayanan keperawatan akan mereka dapatkan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa pasien memiliki kepuasan pada aspek daya tanggap dalam kategori tinggi 22 responden (30,6%), kategori sedang dengan 49 responden (68,1%) dan kategori rendah 1 responden (1,4). Hasil tersebut menunjukkan bahwa apa yang menjadi harapan pasien sebagian besar pasien cukup terpenuhi dimana mereka menerima pelayanan keperawatan yang mereka dapatkan ada beberapa telah sesuai dengan harapan mereka tetapi ada pula yang tidak atau kurang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan Marpaung (2010) berdasarkan aspek mutu pelayanan keperawatan dari segi daya tanggap sebanyak 37 responden (64,9%) puas dengan pelayanan keperawatan, yang artinya pelayanan daya tanggap mempunyai nilai yang cukup baik, terutama dalam pemberian prosedur oleh perawat kepada pasien rawat inap.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti mengasumsikan bahwa apabila pelayanan yang diterima dibawah harapan pasien, maka pasien akan kecewa, kurang puas dan bahkan sangat tidak puas, namun sebaliknya apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan puas.

b. tingkat kepuasan berdasarkan aspek jaminan (*assurance*)

Berdasarkan jaminan sebagai aspek kedua dari tingkat kepuasan pasien merupakan pelayanan jasa keperawatan dengan apakah pasien mendapatkan pelayanan keperawatan dengan prosedur pelayanan kesehatan dan pasien juga mendapatkan pelayanan sesuai dengan keadaan yang dialami pasien rawat inap. Sesuatu yang menjadi kebutuhan atau apa yang seharusnya didapat oleh pasien rawat inap. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa pasien memiliki kepuasan pada aspek jaminan dalam kategori tinggi 24 responden (33,3%), tingkat kepuasan kategori sedang 47 responden (65,3%) dan tingkat kepuasan kategori rendah adalah 1 responden (1,4%). Hasil tersebut menunjukkan apa yang menjadi kebutuhan sebagian besar pasien cukup terpenuhi yang artinya kebutuhan mereka akan pelayanan keperawatan yang mereka dapatkan ada sebagaimana yang tidak sesuai dengan mereka butuhkan. Penelitian ini didukung oleh Marpaung (2010) menunjukkan bahwa aspek mutu pelayanan keperawatan diperoleh sebanyak 39 responden (68,4%) puas dengan pelayanan keperawatan rawat inap. hal ini didapat bahwa sikap perawat yang selalu meminta persetujuan pasien setiap akan melakukan tindakan. Dari hasil penelitian ini, peneliti mengasumsikan bahwa apabila semakin terampil perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

c. tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek bukti fisik (*tangible*)

Aspek ketiga dari kepuasan pasien adalah aspek bukti fisik dimana aspek ini menggambarkan tentang kepuasan pasien berdasarkan bentuk fisik gedung, fasilitas yang di butuhkan pasien, kebersihan dan penampilan perawat dimana dalam hal ini akan cenderung menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang dapat dilihat dan dirasakan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa pasien memiliki kepuasan dengan kategori tinggi 23 responden

(32,9%), tingkat kepuasan dengan katgori sedang yaitu 48 responden (66,7%) dan tingkat kepuasan kategori rendah 1 responden (1,4%). Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa sebagian besar memiliki tingkat kepuasan pasien sedang, dimana bukti fisik merupakan segala hal yang langsung dapat dirasakan dan dinikmati melalui indra penglihatan pada saat pengguna layanan. Penelitian ini meliputi ruang rawat inap tertata dengan rapi, bersih, ruang rawat inap nyaman. Hasil penelitian Romadhan, dkk (2012) di RSUD Daya Makassar mengemukakan bahwa 61,% menyatakan sarana dan prasarana baik dan 38,6% menyatakan kurang baik, dalam hal ini bahwa kelengkapan fasilitas rumah sakit sangat menentukan kepuasan pasien baik sarana maupun prsarana. Dari hasil penelitian ini, peneliti dapat mengasumsikan bahwa semakin lengkap sarana dan prasarana kesehatan yang dimiliki oleh rumah sakit, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dan begitu juga sebaliknya semakin rendah kelengkapan sarana dan prasarana rumah sakit semakin rendah pulalah tingkat kepuasan pasien.

d. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek perhatian (*empathy*)

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan berdasarkan aspek perhatian dengan kategori tinggi 21 responden (29,2%), tingkat kepuasan kategori sedang 50 responden (69,4%) dan kategori tingkat kepuasan rendah 1 responden (1,4%). Hasil penelitian ini didapat bahwa tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan pada aspek perhatian adalah kategori sedang. Penilaian pada aspek perhatian ini meliputi perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, perawat tidak membedakan status pasien.

Menurut hasil penelitian Anjaryani (2009) empati merupakan pelayanan yang diharapkan pasien meliputi hubungan perawat-pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. Konsep yang mendasari hubungan perawat-pasien adalah hubungan saling percaya, empati dan *caring*. Menurut Jacobalis dalam (Asmuji,

2013) ketidakpuasan pasien sering dikemukakan terhadap sikap dan perilaku petugas rumah sakit serta petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien. Menurut hasil penelitian Iklashian (2013) dengan judul gambaran tingkat kepuasan pasien dalam mutu pelayanan keperawatan di RS Adenin Adenan Medan menunjukkan mutu pelayanan keperawatan sangat memuaskan dengan 79,33%, mengatakan bahwa apabila tingkat kesesuaian antara kenyataan yang diterima dengan harapan pasien maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berhubungan dengan persepsi perhatian pasien karena perhatian yang diberikan oleh perawat dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan keperawatan yang pasien dapatkan di ruang rawat inap. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa perhatian perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima. Dari hasil penelitian diatas peneliti mengasumsikan bahwa apabila perawat memberikan perhatian yang lebih tinggi kepada pasien yang sesuai dengan harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan lebih tinggi, dan sebaliknya apabila perhatian yang diberikan perawat kurang dari harapan pasien maka tingkat kepuasan pasien akan rendah.

e. tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek keandalan (*reliability*)

Hasil penelitian berdasarkan tingkat kepuasan pasien pada aspek keandalan didapat bahwa 21 responden (29,2%) kepuasan kategori tinggi, 50 responden (69,4%) kepuasan kategori sedang dan 1 responden (1,4%) kepuasan kategori rendah. Dalam hal ini tingkat kepuasan pasien terhadap aspek keandalan adalah dikategorikan sedang. Penilaian yang dilakukan pada penelitian ini meliputi kemampuan perawat melakukan tindakan keperawatan, tidak ada infeksi dalam pemasangan

infus, memberikan tindakan medis secara cepat. Berdasarkan indikator diatas penilaian keandalan diatas sebagian pasien masih merasa mendapatkan pelayanan cukup baik. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Marpaung (2010) tentang gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RS di peroleh hasil 37 responden (64,9%) puas dengan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bahwa secara mutu pelayanan keperawatan mempunyai nilai yang baik, terutama pada pemberian prosedur oleh perawat kepada pasien rawat inap. Dari hasil penelitian diatas maka ini diasumsikan bahwa semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan yang diberikan berdasarkan kehandalan perawat maka akan semakin tinggi nilai tingkat kepuasan pasien yang diterimanya.

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan hasil penelitian tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan secara umum dengan katategori tinggi 29 responden (40,3%), kategori sedang 42 responden (58,3%) dan kategori rendah 1 responden (1,4%). Dari data tersebut didapat bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dikategorikan sedang. Kepuasan yang dirasakan oleh pasien bukanlah sesuatu yang terjadi dengan sendirinya. Kepuasan terjadi karena harapan-harapan yang ada pada diri pasien terpenuhi dalam menggunakan jasa rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan dambaan setiap rumah sakit selama tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan.

### 3 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang di perolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang di harapkannya (Pohan, 2007). Pasien akan mempersepsikan mutu pelayanan keperawatan yang ia terima apakah sudah sesuai dengan harapan mereka ataukah belum. Kemudian mereka akan memberikan respon berupa kepuasan maupun

ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan yang telah diterima. Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 7, menunjukkan bahwa hasil uji statistik uji Chi Square di peroleh nilai  $p= 0,000$ . Hasil uji statistik menunjukkan  $H_0$  gagal di tolak ( $p < 0,05$ )), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sebagian besar pasien rawat inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah merasakan kepuasan dalam kategori sedang atas mutu pelayanan keperawatan yang mereka terima. Hasil ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang diterima atau dirasakan oleh pasien rawat inap RSUD Pandan masih belum sempurna. Hal ini dikarenakan pasien belum merasakan kepuasan yang tinggi atas mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. Pada umumnya mereka menginginkan pelayanan keperawatan yang mengurangi gejala secara efektif dan mencegah penyakit, sehingga mereka beserta keluarga sehat dan dapat melaksanakan tugas mereka sehari-hari tanpa gangguan fisik. Suatu mutu pelayanan keperawatan dikatakan sangat baik jika pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang melebihi harapan pasien atas kebutuhan pasien.

Mutu pelayanan keperawatan dikatakan baik jika pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pasien atas kebutuhan pasien. Sedangkan mutu disebut buruk jika pasien memperoleh pelayanan keperawatan yang kurang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Pelayanan terbaik pada pasien dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar pelayanan keperawatan yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pada penelitian ini di terima yaitu ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien ruang rawat inap di Rumah sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Romadhan, dkk (2012)

di RSUD Daya Makassar tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan, berdasarkan uji statistikn uji Chi Square dengan nilai  $p=0,000$ . Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian Jalal (2007) menunjukkan adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di intalasi rawat inap RSUD Tugurejo Semarang. Dimana uji statistik yang dilakukan uji Kolmogrof-Smirnov di dapat nilai  $p=0,001$ . Mutu pelayanan keperawatan menunjukan pada tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kualitas atau mutu pelayanan keperawatan yang diberikan makin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Suprianto, 2010).

Hal inilah yang dialami pasien rawat inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, puas atau tidaknya pasien tergantung dari kualitas atau mutu pelayanan keperawatan yang mereka terima. Untuk memenuhi kepusan pasien, mutu pelayanan keperawatan sangat penting dikelola dengan baik. Dengan kualitas atau mutu pelayanan yang baik tentunya konsumen akan merasa puas. Menurut Olso & Dover (dalam Tjiptono, 2004), menguraikan harapan keyakinan seseorang sebelum mencoba atau membeli suatu produk, sehingga terwujudnya tingkat kepuasan pasien dan pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan pasien. Hasil penelitian dikatakan bahwa Kualitas pelayanan keperawatan faktor penentu tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian peneliti menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang dirasakan sebagian besar pasien rawat inap RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah pada tingkat kategori sedang, begitu pula dengan kepuasan pasien yang juga pada tingkat yang sedang pada sebagian besar pasien. Semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan semakin tinggi kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan keperawatan maka semakin kecil tingkat kepuasan pasien yang dirasakan. Mutu pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas suatu tingkat pelayanan

keperawatan yang baik. Sedangkan kepuasan pasien akan diketahui sebelum dan setelah pasien merasakan hasil dari mutu pelayanan keperawatan yang diterima yang dipengaruhi pula oleh harapan sebelumnya dan kebutuhan akan pelayanan kesehatan itu.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah yang dilakukan pada tanggal pada tanggal 6 November-5 Desember 2015. Dari hasil penelitian bahwa mutu pelayanan keperawatan di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah kategori sedang 47 responden (65,3%) dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah kateri sedang 42 responden (58,3%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis pada penelitian ini ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan nilai  $p=0.000$  ( $p<0,05$ ) maka  $H_0$  gagal ditolak. Semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan semakin besar kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah tingkat mutu pelayanan keperawatan maka semakin kecil tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

## SARAN

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, sebagai pemberi pelayanan diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang telah diberikan. Bagi pelayanan keperawatan: 1, mengaplikasikan perannya sebagai *care giver* sesuai standar pelayanan keperawatan. Apabila perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan standar maka perawat dapat melindungi diri sendiri pada bahaya tindakan legal dan lebih penting adalah melindungi klien/pasien pada resiko bahaya dan cedera. 2, menumbuhkan rasa pentingnya pasien yang membutuhkan bantuan bio-psiko-sosio-spiritual. Hal tersebut di karenakan keperawatan adalah profesi yang berorientasi pada pelayanan yang bersifat membantu. Perawat

membantu pasien mengatasi masalah-masalah sehat-sakit pada kehidupan sehari-harinya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. (tesis) Universitas Diponegoro Semarang. <http://eprints.undip.ac.id> diakses 30 Maret 2015
- Asmuji (2013). *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Arruzz Media.
- Arikunto, S (2013). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Kesehatan RI. (2008). *Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pelayanan Medik.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Desimawati, D.(2013). *Hubungan Layanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari*. Universitas Jember. <http://repository.unej.ac.id>. Diakses 30 Maret 2015.
- Effendy, F. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori Dan Praktik Dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Iklasian, A. (2012). *Gambaran Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RS Adenin Adenan Medan*. Diakses: 9 Agustus 2015: <http://fatur.staff.adenan.ac.id>
- Jalal, A. (2007). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang*. <https://bankjudul.wordpress.com>. Diakses: 12 Agustus 2015
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks.
- Kusnanto. (2004). *Pengantar Profesi & Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya, A.A.G. (2004). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Muninjaya, A.A.G. (2012). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC
- Marpaung, B.S. (2009). *Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit XYZ*. Diakses 26 Juni 2015 [jurnal.stiekesatuan.ac.id](http://jurnal.stiekesatuan.ac.id)
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Potter, P. A. & Perry, A. G. (2005). *Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*. Jakarta: EGC.
- Romadan, P. dkk (2012). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Daya Makassar*: Library.diakses: 7 Agustus 2015
- Setiadi, (2007). *Konsep Dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sumijatun, (2010). *Konsep Dasar Menuju Keperawatan Profesional*. Jakarta: CV TIM.
- Supriyanto, S. & M. Ernawati. (2010). *Pemasaran Industry Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.
- Susatyo, H. & Arita, M. (2012). *Manajemen Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen.
- Supranto (2004). *Statistik teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. ALFABETA: Bandung.
- Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Peneliti*. Yogyakarta: CV ANDI.
- Trisnantoro (2006). *Manajemen Rumah Sakit*: Yogyakarta: Gadjah
- Undang-Undang Republik Indonesia, (2013). *Tentang Rumah Sakit*. Bandung: Fokusindo Mandiri