PENGARUH MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
(Studi diruangan Akasia RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah)

Juna[1] Rukmini Syahleman[2] Wahyudi Qorahman MM[3]
[1] STIKes Insan Cendekia Medika Jombang [23]STIKes Borneo Cendekia Medika Pangkalan Bun
[1]email : juna344@gmail.com, [2]email : rukminisyahleman@gmail.com, [3]email : wahyudiqorahman@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan Mutu pelayanan keperawatan dapat mempengaruhi kepuasaan pasien seperti kuranganya pelayanan yang diterima oleh pasien. Apabila mutu pelayanan keperawatan dapat ditingkatkan maka seseorang perawat telah mengetahui tentang mutu pelayanan keperawatan khususnya dalam memberikan pelayanan keperawatan, maka pasien tidak akan mengalami ketidakpuasaan. **Tujuan** penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasaan pasien rawat inap kelas III di RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III sebanyak 44 pasien dengan sampel yang diambil adalah 30 orang. **Metode Penelitian** Teknik sampling yang digunakan adalah *consecutive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan univariat dengan distribusi frekuensi dan bivariat dilakukan dengan menggunakan uji *rank spearman* dengan bantuan aplikasi SPSS 24. **Hasil dan Pembahasan** Hasil penelitian diperoleh mutu pelayanan keperawatan dengan kategori kurang sebanyak 12 responden (40%) sedangkan kepuasaan pasien dengan kategori tidak puas 20 responden (66,7%). Hasil uji *rank spearman* ada pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasaann pasien rawat inap kelas III di RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun yakni $P = 0,007$ jika $\alpha > 0,05$ maka H0 ditolak dan H1 diterima. **Kesimpulan** Disimpulkan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasaan pasien rawat inap kelas III di RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun Kabupaten Kotawaringin Barat.

Kata Kunci : Keperawatan , Kepuasaan Pasien, Mutu Pelayanan

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF NURSING SERVICE ON THE SATISFICATION OF INPATIENTS IN CLASS THREE
(Study Room Acacia RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Kabupaten Kotawaringin Barat)

ABSTRACT

Introduction *: The quality of nursing care can affect patient satisfication such as lack of service received by patient, If the quality of nursing service can be improved*

*then a nurse has to know about the quality of nursing service especially in providing nursing service then the patient will not exprecience the lack of satisfication.**The Purpose:** The purpose of this study determine the effect of nursing service quality on the satisfication of inpatients of class three in RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun Kabupaten Kotawaringin regency west. The research design used the cross sectional. Population in study was all patien class three 44 people with sampel to be taken total of 30 people. **Methods:** Sampling Tecniques used is sample consecutive sampling.Data colection method use kuesioner.Analiys data using univariat with the distribution the frequency and bivariat was conducted using test rank spearman with the help of aplication spss 24. **Result and Discusion:** The result of the study obtained the quality of nursing service with the less categories as much as 12 respondent (40%), while the satisfication of patients with categories not satisfied 20 respondent (66,7%).The result of spearman rank test three is influence of nursing service quality to the satisfication of inpatient class III in RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun p=0,007 if α>0,05 then H0 rejected and H1 accepted. **Conclusion** If is concluded that there is influence of nursing service quality to patient satisfication of inpatient class III at RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun Kabupaten Kotawaringin Barat.*

Keywords : Patient Satisfication, Nursing, Quality of Service.

PENDAHULUAN

Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat dasar, spesialistik, dan sub spesialistik, rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat (DepKes RI, 2008 dalam Septiana 2013,42). Rumah sakit mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien, kebutuhan pasien terhadap layanan yang semakin kompleks menuntut pelayanan yang profesional untuk mengatasi masalah kesehatan. pelayanan kesehatan yang ada diindonesia adalah pelayanan keperawatan, pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting untuk pelayananan dirumah sakit jumlah tenaga perawat lebih banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan yang lainya, sehingga peran perawat menjadi penentu dalam pelayanan dirumah sakit. Perawat lebih banyak berinteraksi dengan pasien selama 24 jam untuk melakukan pelayanan keperawatan, keberhasilan pelayanan dirumah sakit sangat tergantung pada kinerja perawat dalam memberikan layanan keperawatan.

Mutu pelayanan keperawatan sangat mempengaruhi keberhasilan suatu rumah sakit, sehingga menyebabkan kenaikan permintaan terhadap produk jasa dan layanan.menyebabkan masyarakat lebih berpikir kritis untuk memilih kebutuhan akan pelayanan kesehatan untuk memperoleh apa yang mereka inginkan dengan meningkatnya kebutuhan manusia akan sarana kesehatan. Masyarakat mengkritisi berbagai aspek pelayanan kesehatan terutama mengenai pelayanan keperawatan karena dirumah sakit sumber daya manusia terbanyak yang berinteraksi secara langsung dengan pasien adalah perawat, sehingga mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh

perawat dapat dinilai sebagai indikator baik apa buruknya mutu pelayanan dirumah sakit. Karena kurangnya mutu pelayanan keperawatan menyebabkan berbagai masalah salah satunya adalah ketidakpuasaan pasien terhadap pelayanan yang ada dirumah sakit.

Menurut WHO (dalam Nasution,2013,12) bahwa di Rumah sakit Amerika serikat dan Eropa masih ditemukanya ketidakpuasaan pasien terhadap layanan keperawatan sebesar 67 %. Sebuah penelitian dipakistan mendapatkan kepuasaan pelayanan keperawatan dirumah sakit 41% merasa puas, dan 14% pasien sangat tidak puas atas pelayanan perawat dirumah sakit. Menurut survei tahun 2014 di rsud sultan imanuddin pangkalanbun di dapatkan data pasien yang tidak puas terhadap pelayanan dirumah sakit adalah 38,6%, secara keseluruhan kepuasaan pasien dirsud (Borneonews, dalam Budi 2014,2).

Mutu pelayanan keperawatan adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarakan standar keahlian untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien akan memperoleh kepuasaan dan akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit melalui pelayanan yang bermutu. Kepuasaan pasien adalah pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai dengan keinginan dan harapanya. Apabila mutu pelayanan dapat ditingkatkan maka seseorang perawat telah mengetahui tentang mutu pelayanan keperawatan khususnya dalam memberikan pelayanan keperawatan, maka pasien tidak akan mengalami ketidakpuasaan dan pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perawat .

Untuk mengatasi permasalahan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasaan pasien maka perlu dilakukan peningkatan mutu pelayanan keperawatan karena tingginya tingkat kepuasaan pasien maka perlu dilakukan pengkajian secara mendalam permasalahan yang dihadapi didasari pada mutu pelayanan keperawatan dan kepuasaan pasien perlu dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasaan Pasien Rawat Inap Kelas III (Studi Diruangan Akasia Rsud Sultan Imanuddin Pangkalanbun Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun Kabupaten kotawaringin barat provinsi kalimantan tengah dilakukan selama enam bulan mulai bulan maret sampai dengan bulan juli 2018. Penelitian ini merupakan penelitian *non eksperimental*. jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. penelitian ini menggunakan desain penelitian *analytic correlation* dengan pendekatan *cross sectional.* Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kelas III RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun sebanyak 44 pasien dengan sampel sejumlah 33 pasien. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Consecutive Sampling* adalah pengambilan sampel yang memenuhi kriteria penelitian sampai kurun waktu tertentu. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dari dua variabel.kuesioner yang digunakan sudah di uji validitas dan uji reliabilitas sebelumnya.isi dari kuesionerr ini meliputi identitas

responden dan pertanyaan-pertanyaan mengenai mutu pelayanan keperawatan dan kepuasaan pasien.Analisa data meliputi analisa univariat dan bivariat menggunakan uji *rank spearman* dengan (0,007).

HASIL PENELITIAN

Data Umum

Tabel 1.Distribusi frekuensi berdasarkan umur pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun tahun 2018.

Umur	Jumlah	Presentase
<20 tahun	0	0 %
21-35 tahun	13	43%
>35 tahun	17	57%
Total	30	100%

Sumber data primer 2018

Berdasarkan tabel 1 Menunjukan bahwa hampir seluruhnya umur responden di RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun adalah >35 tahun yaitu 17 orang responden (57%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun tahun 2018.

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	11	37%
Perempuan	19	63%
Total	30	100%

Sumber data primer 2018

Berdasarkan tabel 2 menunjukan bahwa hampir seluruhnya jenis kelamin responden di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun adalah perempuan dengan jumlah 19 orang (63%).

Tabel 3 Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan terakhir pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun tahun 2018.

Pendidikan terakhir	Jumlah	Presentase
Tidak sekolah	3	10%
SD	12	40%
SMP	5	17%
SMA	10	33%
perguruan tinggi	0	0%
Total	30	100%

Sumber data primer 2018

Berdasarkan tabel 3 menunjukan bahwa hampir seluruhnya responden di RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun adalah SD dengan jumlah 12 orang (40%).

Tabel 4 Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun tahun 2018.

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS	2	7%
Pensiunan	0	0%
Pegawai Swasta	4	13%
Wiraswasta	3	10%
Buruh/Tani	2	7%
IRT dan Lain-lain	19	63%
Total	30	100%

Sumber Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 4 menunjukan bahwa sebagian besar responden Pasien memiliki pekerjaan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun adalah IRT dan Lain-lain dengan jumlah 19 orang responden (63%).

Tabel 5 Distribusi frekuensi berdasarkan pasien BPJS atau Umum di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun Tahun 2018.

Pasien	Jumlah	Presentase
BPJS	26	87%
Umum	4	13%
Total	30	100%

Sumber Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 5 menunjukan bahwa hampir seluruhnya responden pasien BPJS atau Umum di RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun Pasien BPJS dengan jumlah 26 orang (87%).

Data Khusus

Tabel 6 Menunjukan Mutu pelayanan keperawatan diruangan Akasia RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun kabupaten kotawaringin barat 2018.

		Kepuasaan Pasien		
		Tidak Puas	Puas	Total
Mutu pelayanan keperawatan	Kurang	11	1	12
		36,7%	3,3%	40,0%
	Cukup	5	2	7
		16,7%	6,7%	23,3%
	Baik	4	7	11
		13,3%	23,3%	36,7%
Total		20 66,7%	10 33,3%	30 100%
Rank Spearman 0,007				

Sumber Data Primer,2018

Pada tabel 6 menunjukan dari 30 responden perawat yang memiliki mutu pelayanan keperawatan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun Hampir dari setengah responden sebanyak 12 responden dengan persentase (40 %) dengan kategori kurang.

Tabel 7 Distribusi frekuensi berdasarkan responden nilai kepuasaan pasien di ruangan Akasia RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun Kabupaten Kotawaringin Barat.

Kepuasaan Pasien	Frekuensi	Persentase %
Tidak puas	20	66,7 %
Puas	10	33,3 %
Total	30	100 %

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan tabel 7 Menunjukan menunjukan dari 30 responden bahwa memiliki nilai kepuasaan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar dari responden dengan hasil tidak puas berjumlah 20 responden (66,7%).

Tabel 8 Analisis Pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasaan pasien rawat inap kelas III di RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun kabupaten kotawaringin barat.

Mutu pelayanan keperawatan	Frekuensi	Persentase %
Baik	11	36,7 %
Cukup	7	23,3 %
Kurang	12	40 %
Total	30	100 %

Sumber data primer 2018

Berdasarkan tabel 8 menunjukan bahwa sebagian besar dari responden tidak puas atas mutu pelayanan

keperawatan dengan kategori tidak puas sebanyak 20 responden (66,7%).

Hasil analisis menggunakan bantuan program komputer spss 24 menggunakan uji *rank spearman* menunjukan p=0,007 nilai p<0,05 dengan bantuan aplikasi spss 24 sehingga H0 ditolak H1 diterima maka dapat dikatakan adanya pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasaan pasien rawat inap kelas III di RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun kabupaten Kotawaringin Barat.

PEMBAHASAN

Mutu pelayanan keperawatan

Hasil penelitian dengan analisa univariat terhadap data responden terhadap mutu pelayanan keperawatan didapatkan hasil,
Hampir dari setengah responden sebanyak 12 responden dengan persentase (40 %) dengan kategori kurang.

Hal ini didasarkan pada nilai indikator rata-rata pada kuesioner mutu pelayanan keperawatan pada parameter sapa (0,5), salam (0,57), dan ketrampilan (0,60) dengan kategori jawaban Tidak terhadap pernyataan yang diberikan. Hasil data yang sudah terkumpul dari jawaban responden, dapat dikategorikan berdasarkan jawaban responden, adalah tidak terhadap pernyataan yang diberikan berdasarkan parameter sapa, salam, dan ketrampilan. Hal tersebut menunjukan setengahnya perawat diruangan kelas III tidak memberikan mutu pelayanan keperawatan yang sesuai dengan standar pelayanan yang ada didalam ruangan.Berdasarkan kategori dari jawaban responden menunjukan bahwa parameter sapa, salam, dan ketrampilan perawat yang dimiliki oleh perawat yang berada diruangan kelas III masih dengan kategori kurang, Maka akan menimbulkan sikap tidak puas pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Mutu pelayanan keperawatan adalah suatu pelayanan keperawatan yang komprehenshift meliputi bio, psiko, sosial, dan spritual yang diberikan oleh perawat profesional kepada pasien (individu, keluarga, dan masyarakat) baik sakit maupun sehat, berdasrkan standar keahlian untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien merasa puas
(dalam Lestari, 2014,42).

Kepuasaan Pasien rawat Inap

Hasil penelitian dengan analisa univariat terhadap data responden kepuasaan pasien didapatkan hasil sebagian besar dari responden dengan hasil tidak puas berjumlah 20 responden (66,7%).Hal ini didasarkan pada nilai rata-rata indikator terendah pada kuesioner kepuasaan pasien yaitu pada parameter gaya bicara (0,45), nada bicara (0,47), raut wajah (0,47), komunikasi (0,48), kemampuan perawat (0,49), dan keramahan perawat (0,53).

Kepuasaan pasien adalah satu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkanya (Pohan, imbalo, S 2007 dalam wangge 2011,32). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasaan pasien adalah tingkat pendidikan, karena tidak semua orang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi. semakin tinggi tingkat

pendidikan seseorang semakin besar pula keinginan dan harapanya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasaan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapat kepuasaan pasien (siagian, dalam netti, 2012,17).

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasaan Pasien Rawat Inap kelas III.

Berdasarkan uji bivariat didapatkan hasil bahwa sebagian besar dari responden tidak puas atas mutu pelayanan keperawatan dengan kategori tidak puas sebanyak 20 responden (66,7%). Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 24, didapatkan hasil analisis *rank spearman* 0,007 menunjukan bahwa nilai p<0,05 maka H1 diterima dan H0 ditolak atau ada pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasaan pasien rawat inap kelas III di RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun Kabupaten Kotawaingin Barat.

Hal ini sesuai dengan pendapat (Anjaryani W dalam suryati 2012,18) yang membuktikan bahwa mutu pelayanan keperawatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasaan pasien. seorang perawat harus memiliki mutu pelayanan keperawatan dalam memberikan perawatan, karena hubungan anatara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasaan pasien merupakan faktor yang mempengaruhi pelayanan keperawatan sebagai indikator keberhasilan kepuasaan pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun. Pelayanan keperawatan akan terpenuhi bila mutu pelayanan keperawatan sesuai dengan yang diharapakan pasien maka pasien akan menjadi puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hampir dari setengah mutu pelayanan keperawatan oleh perawat diruangan akasia RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun dengan kategori kurang.
2. Sebagian besar dari responden dengan kepuasaan pasien di RSUD Sultan Imanuddin PangkalanBun dengan kategori tidak puas.
3. Adanya pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasaan pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalanbun Kabupaten Kotawaringin Barat.

Saran

1. Bagi RSUD sultan imanuddin pangkalanbun,diharapakan agar dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terutama dibagian mutu sapa karena masih didapatkanya ketidakpuasaan pasien akan mutu pelayanan sapa dan dapat dilakukan penyuluhan atau pendidikan mengenai mutu pelayanan keperawatan yang sesuai standar agar pasien akan merasa puas dan untuk kepuasaan pasien dapat dilakukan penyuluhan tentang komunikasi perawat dengan pasien agar pasien menjadi puas khususnya diruangan akasia kelas III.
2. Bagi Institusi pendidikan ICME
   Dapat menjadi refrensi ilmiah yang dapat digunakan mahasiswa untuk tambahan informasi khususnya

menegenai pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasaan pasien rawat inap kelas III.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Peneliti selanjutnya agar bisa meneliti faktor-faktor kepuasaan pasien seperti gaya bicara, nada bicara, raut wajah, kemampuan perawat, komunikasi dan keramahan perawat.

DAFTAR PUSTAKA

Budi Yulianto. 2014. Borneonews https://rsudpbun.Wordpress.com/ 2014/15/2. Diakses pada tanggal 10 april 2018 jam 10:00 wib.

Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya*, EMS. Jakarta. Diakses pada tanggal 23 maret 2018. https://Repository.usu.ac.id.

Lestari. 2012. *Manajemen keperawatan*. http//www.academia.edu/4750548/manajemen keperawatan by ratizza s.kep. Diakses pada tanggal 23 april 2018.

Nasution. 2013. *Perbedaan Tingkat Kepuasaan Pasien Jamkesmas dan Pasien Uum Pada Mutu Pelayanan Keperawatan Diruangan Rawat Inap Kelas III Di RSUD PIRNGADI.*

Netti. 2012. *Manjemen sumber daya manusia*. Jakarta. Bumi Aksara. https:digilib.stikeskusumahusada.ac.id/download.ph?id=1278.Diakses pada tanggal 17 juli 2018.

Septiana. 2013. *Standar pelayanan dan asuhan keperawatan dirumah sakit jakarta* : Departemen Kesehatan RI. https:// stikesyahoedsmg. ac. id/jurnal/p=119 Diakses pada tanggal 10 april 2018 jam 11:13 wib.

Suryati. 2012 . *Kepuasaan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*, Tesis tidak dipublikasikan. Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya manusia, Program pasca sarjana universitas diponegoro,semarang.http://opac. unisayogya.ac.id/917/1/Naskah%20Publikasi.pdf Diakses pada tanggal 23 april 2018.

Wangge. 2011. *Jaminan mutu pelayanan kesehatan* ,Cetakan 1.Penerbit buku kedokteran EGC: Jakarta.https: //ejournal.kopertis10.or.id Diakses pada tanggal 27 april 2018.