

HUBUNGAN PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ANUNTALOKO

*Sitti Fajrah

PSIK, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya, Indonesia

Vol. 2, No. 02,
Juli 2021

ISSN online:
2716-2699

Korespondensi *

Dosen PSIK STIK - IJ

eMail:

sittifajrah2@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas rumah sakit adalah dengan menciptakan kepuasan pada pasien karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang diberikan semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien. Untuk data pasien rawat inap di RSUD Anuntaloko Parigi tahun 2017 total pasien rawat inap berjumlah 11.237, pada tahun 2018 mengalami peningkatan menjadi 12.936 dan pada tahun 2019 kunjungan kembali mengalami penurunan menjadi 11.873. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi. Jenis penelitian ini adalah analitik. Variabel dalam penelitian ini adalah pelayanan keperawatan kepuasan pasien. Jenis data dalam penelitian ini data primer dan data sekunder. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dan bivariat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di kelas I, II dan III berjumlah 43 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan dari 34 responden, pasien yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan adalah 42 orang (97,7%). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dengan hasil nilai *p value* 0,047 (<0.05). Diharapkan pelayanan keperawatan di RSUD Anuntaloko Parigi tetap mempertahankan dan melakukan evaluasi untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan keperawatan sehingga pasien akan tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Anuntaloko Parigi.

Kata Kunci: *Kepuasan pasien, Pelayanan Keperawatan*

ABSTRACT

One of the efforts to maintain hospital quality is to create patient satisfaction because satisfaction is one of the keys to the success of a business. Quality nursing services are a determining factor for patient satisfaction levels. The better nursing services provided will increase patient satisfaction. For inpatient data at Anuntaloko Parigi Hospital in 2017, the total number of inpatients was 11,237, in 2018 it increased to 12,936 and in 2019 return visits decreased to 11,873. The purpose of this study was to determine the relationship between nursing services and satisfaction of inpatients participating in national health insurance at the Anuntaloko Parigi Regional General Hospital. This type of research is analytic. The variable in this study is patient satisfaction nursing services. The type of data in this study is primary data and secondary data. The analysis used in this research is univariate and bivariate analysis. The population in this study were all inpatients in class 1, II and III totaling 43 respondents with accidental sampling technique. The results of this study showed that from 34 respondents, 42 patients (97.7%) were satisfied with nursing services. The conclusion of this study is that there is a significant relationship between nursing services and patient satisfaction with a *p value* of 0.047 (<0.05). It is hoped that nursing services at Anuntaloko Parigi Hospital will continue to maintain and evaluate to further improve nursing services so that patients will continue to use health services at Anuntaloko Parigi Hospital.

Keywords: *Patient satisfaction, Nursing service*

PENDAHULUAN

Salah satu cita-cita bangsa Indonesia dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 adalah mewujudkan kesejahteraan termasuk kesejahteraan dalam kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan menjadi isu utama dalam pembangunan kesehatan baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong karena semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan kepuasan terhadap pelayanan keperawatan secara prima terhadap klien (Suharti 2012). Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk teknologi jasa kesehatan sudah tentu tergantung pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien (Nursalam, 2012).

Jaminan kesehatan yang diprogramkan pemerintah tidak lain adalah untuk meratakan pelayanan kesehatan. Sehingga bukan hanya dari kalangan ekonomi menengah keatas yang merasakan pelayanan kesehatan yang bermutu namun kalangan menengah kebawah juga. Pada prinsipnya jaminan kesehatan ini adalah subsidi silang, sehingga masyarakat yang tingkat ekonominya menengah keatas dapat membantu masyarakat yang tingkat ekonominya di bawah. Hal ini sesuai dengan ajaran agama islam bahwa kita sebagai umat manusia harus saling membantu tentunya dalam hal kebaikan salah satunya adalah program pemerintah ini yaitu jaminan kesehatan yang berlaku untuk seluruh rakyat Indonesia.

Salah satu program pemerintah di bidang kesehatan dalam rangka penjaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat adalah penyelenggaraan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS). Sebelumnya pemerintah telah menyelenggarakan beberapa bentuk jaminan kesehatan dibidang kesehatan, diantaranya adalah asuransi kesehatan (ASKES), jaminan kesehatan masyarakat (JAMKESMAS) dan jamsostek melalui PT Askes (persero) dan PT Jamsostek (Persero) yang melayani antara lain pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, dan pegawai swasta. Untuk masyarakat miskin dan tidak mampu pemerintah memberikan jaminan melalui skema jaminan kesehatan masyarakat (Jamkesmas) dan jaminan kesehatan daerah. Namun demikian skema-skema tersebut masih terfragmentasi / terbagi-bagi. Biaya kesehatan dan mutu pelayanan menjadi sulit terkendali. (Kemenkes RI, 2013)

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk mencapai kepuasan pasien ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terutama pada pasien rawat inap yaitu pelayanan administrasi rumah sakit, pelayanan dokter, sarana medis dan obat-obatan, kondisi fasilitas rumah sakit, dan pelayanan keperawatan.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Rendahnya kinerja pelayanan akan membangun citra buruk pada pelayanan kesehatan, dimana pasien yang merasa tidak puas akan menceritakan kepada rekan-rekannya. Begitu juga sebaliknya, semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan akan menjadi nilai plus bagi pelayanan kesehatan, dalam hal ini pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit dapat mengetahui kinerja pelayanan dari para pasien melalui umpan balik yang diberikan pasien kepada rumah sakit tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kinerja pelayanan (Weningsih, 2017).

Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah pelayanan keperawatan yang merupakan salah satu pelayanan utama yang memiliki pengaruh besar terhadap mutu pelayanan dan citra suatu rumah sakit. Perawat memiliki interaksi yang paling luas dengan pasien, karena keterlibatannya pada hampir seluruh aktivitas pelayanan di rumah sakit, penampilan perawat sebagai personil penentu kualitas pelayanan kesehatan. Pada saat ini rumah sakit dituntut memberi pelayanan terbaik kepada pasien terutama dalam peningkatan fasilitas disegala bidang serta jaminan kesehatan (*American Nurses Association*, 2018).

Masalah mutu pelayanan keperawatan tidak hanya terjadi di Indonesia. Di Negara Afrika mutu pelayanan keperawatan yang baik 51% dengan kepuasan pasien 67,8%. Hal tersebut di karenakan masih kurangnya perawat melakukan pelayanan yang sesuai standar mutu pelayanan (Wanjau, 2012).

Hal yang sama terjadi di Indonesia, di Jawa Tengah mutu pelayanan keperawatan yang baik 98,5% dengan kepuasan pasien 63,2%, di Manado, mutu pelayanan keperawatan yang baik 75% dengan kepuasan pasien 73%, di Sumatera Barat, mutu pelayanan yang baik 55,8 % dengan kepuasan pasien 53%. Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut, baik di dunia maupun di Indonesia, mutu pelayanan keperawatan yang baik sekitar 70,1% dengan tingkat kepuasan pasien 64,3% (Ratnawati, 2015). Rendahnya mutu pelayanan keperawatan sejalan dengan rendahnya kepuasan pasien sehingga perlu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan guna meningkatkan kepuasan pasien (Dini, 2018).

Standar mutu pelayanan keperawatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Berdasarkan surat keputusan DPP PPNI Nomor: 03 DPP/SK/I/1996 tentang standar pelayanan keperawatan yang terdiri dari standar 1 (falsafah dan tujuan), standar 2 (administrasi dan pengelolaan), standar 3 (staff dan pimpinan), standar 4 (fasilitas dan peralatan), standar 5 (kebijakan dan prosedur), standar 6 (pengembangan staff dan program pendidikan) dan standar 7 (evaluasi dan pengendalian mutu). Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%, bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas serta rendahnya tingkat kepuasan pasien (Kemenkes, 2016). Fasilitas dan Pelayanan keperawatan yang berkualitas menjadi faktor penentu tingkat kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan yang diberikan semakin baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Butar-butur & Simamora, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara di rumah sakit umum daerah Anuntaoko Parigi, peneliti memperoleh data kunjungan pasien tersebut terjadi kenaikan dan penurunan kunjungan, dimana tahun 2017 total pasien rawat inap berjumlah 11.237 , pada tahun 2018 mengalami peningkatan menjadi 12.936 dan pada tahun 2019 kunjungan kembali mengalami penurunan menjadi 11.873 (Profil RSUD Anuntaloko Parigi, 2019). Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 6 sampai tanggal 7 bulan Mei terlihat bahwa petugas dalam memberikan pelayanan keperawatan dengan belum terlihat ramah dan belum memuaskan dalam memberikan informasi hal ini diperkuat ketika peneliti wawancara pasien yang telah selesai melakukan pengobatan. Selanjutnya, dari wawancara tersebut salah satu pasien merasa petugas masih terlihat belum sigap dalam memberikan pelayanan secara cepat serta siap dan tanggap.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi

HASIL PENELITIAN

1. Analisa Univariat

a. Umur

Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi menurut umur yang dikelompokkan menjadi Masa remaja awal (12-16 tahun), masa remaja akhir (17-25 tahun), masa dewasa awal (26-35 tahun), masa dewasa akhir (36-45 tahun), masa lansia awal (46-55 tahun), masa lansia akhir (56-65), manula (≥ 65 tahun). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.1:

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional berdasarkan umur di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi.

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	12 – 16 tahun	1	2.3
2	17 - 25 tahun	2	4.7
3	26 - 35 tahun	6	14.0
4	36 - 45 tahun	3	7.0
5	46 - 56 tahun	14	32.6
6	56 – 65 tahun	13	30.2
7	≥ 65 tahun	4	9.3
	Total	43	100

Berdasarkan tabel 4.1 distribusi responden berdasarkan umur di RSUD Anuntaloko Parigi dapat diketahui bahwa responden terbanyak pada kelompok umur 46 - 56 tahun berjumlah 14 (32,6%), dan responden terkecil pada kelompok umur 12 - 16 tahun berjumlah 1 orang (2,3%).

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional berdasarkan jenis kelamin di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	27	62.8
2	Perempuan	16	37.2
	Total	43	100

Berdasarkan tabel 4.2 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di RSUD Anuntaloko Parigi dapat diketahui bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 27 orang (62,8%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 16 orang (37,2%).

HASIL PENELITIAN

c. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional berdasarkan pendidikan terakhir di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional berdasarkan pendidikan di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sarjana (S1)	1	2.3
2	Diploma	1	2.3
3	SMA	35	81.4
4	SMP	6	14.0
	Total	43	100

Berdasarkan tabel 4.3 distribusi responden berdasarkan pendidikan di RSUD Anuntaloko Parigi dapat diketahui sebagian besar responden berada pada tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 35 orang (81,4%) sedangkan yang terendah berada pada tingkat pendidikan sarjana (S1) dan diploma masing-masing berjumlah 1 orang (2,3%).

d. Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional berdasarkan pekerjaan di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional berdasarkan pekerjaan di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi.

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS/TNI/Polri/Guru	2	4.7
2	Petani/pekebun	9	20.9
3	Nelayan	4	9.3
4	Wiraswasta	9	20.9
5	Ibu Rumah Tangga	12	27.9
6	Lainnya	5	11.6
7	Tidak Bekerja	2	4.7
	Total	43	100

Berdasarkan tabel 4.4 distribusi responden berdasarkan pekerjaan di RSUD Anuntaloko Parigi dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga berjumlah 12 orang (27,9%), sedangkan yang terendah yaitu sebagai PNS/TNI/Polri/Guru dan tidak bekerja dengan jumlah masing-masing 2 orang (4,7%). Menurut Lumenta dalam (Anita, 2020) bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang merasa tidak puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Sedangkan menurut Notoatmodjo (2010) pekerjaan seseorang mencerminkan keadaan sosial dari individu atau keluarga di dalam masyarakat. Individu yang berbeda pekerjaan mempunyai kecenderungan yang tidak sama dalam mengerti dan bereaksi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

HASIL PENELITIAN

e. Ruang Inap

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional berdasarkan ruangan inap di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap peserta jaminan kesehatan nasional berdasarkan kelas ruangan inap di Rumah Sakit umum daerah Anuntaloko Parigi

No	Ruang Inap	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kelas I	8	18.6
2	Kelas II	11	25.6
3	Kelas III	24	55.8
	Total	43	100

Berdasarkan tabel 4.4 distribusi responden berdasarkan kelas ruangan inap di RSUD Anuntaloko Parigi dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada di kelas III berjumlah 24 orang (55,8%), sedangkan yang terendah yaitu di kelas I sebanyak 8 orang (18,6%).

2. Analisa Univariat

a. Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien dibagi menjadi 2 kategori, yakni kurang puas jika < 60% dan puas jika $\geq 60\%$, sehingga didapatkan hasil distribusi frekuensi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan pasien di RSUD Anuntaloko Parigi

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Puas	1	2.3
2	Puas	42	97.7
	Total	43	100

Berdasarkan tabel 4.6 distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien di RSUD Anuntaloko Parigi diatas dapat diketahui dari 43 responden mengatakan puas sebanyak 41 responden (95,8%) dan mengatakan kurang puas sebanyak 2 responden (4,7%). Artinya bahwa jumlah responden lebih banyak yang menyatakan Puas dibanding Kurang Puas terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Anuntaloko Parigi.

b. Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan hasil penelitian pelayanan keperawatan dibagi menjadi 2 kategori, yakni kurang baik jika < 60% dan baik jika $\geq 60\%$, sehingga didapatkan hasil distribusi frekuensi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Keperawatan di RSUD Anuntaloko Parigi

No	Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Puas	2	4.7
2	Puas	41	95.3
	Total	43	100

Berdasarkan tabel 4.7 distribusi responden berdasarkan pelayanan keperawatan di RSUD Anuntaloko Parigi diatas dapat diketahui dari 43 responden mengatakan baik berjumlah 41 responden (95,3%) sedangkan mengatakan kurang baik berjumlah 2 responden (4,7%). Artinya bahwa jumlah responden lebih banyak menyatakan pelayanan keperawatan baik dibandingkan dengan yang menyatakan kurang baik.

HASIL PENELITIAN

3. Analisa Bivariat

Tujuan dari analisis bivariat adalah untuk melihat kemaknaan hubungan antara variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pasien dengan variabel bebas (independen) yaitu pelayanan keperawatan. Uji statistik yang digunakan adalah *chi-square* dengan hasil analisis dibawah ini.

Hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien

Tabel 4.8 Hubungan Antara Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Anuntaloko Parigi

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total		P Value
	Kurang Puas		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Kurang Baik	1	2,3	1	2,3	2	4,7	0,047
Baik	0	0	41	95,3	41	95,3	
Total	1	2,3	42	97,7	43	100	

Berdasarkan tabel 4.8 hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Anuntaloko Parigi menunjukkan bahwa dari 1 responden yang kurang puas, besarnya jumlah responden yang merasakan kurang puas menyatakan pelayanan keperawatan yang kurang baik yaitu 2 orang (4,7%), sedangkan jumlah responden yang merasakan kurang puas menyatakan pelayanan keperawatan yang baik yaitu 41 orang (95,3%). Data juga menunjukkan bahwa dari 42 responden yang merasakan puas, 1 orang (2,3%) menyatakan pelayanan keperawatan yang kurang baik dan 41 orang (97,7%) menyatakan pelayanan keperawatan baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif terhadap pelayanan keperawatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di RSUD Anuntaloko Parigi didapatkan hasil uji statistik pada analisis bivariat yaitu pelayanan keperawatan memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien dengan nilai *p value* (0,047) < 0.05.

Mutu pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata 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 keluarga. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan itu adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan itu memuaskan pasien atau tidak. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan (Tjiptono, 2015). Pelayanan keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk pelayanan bio-psiko-sosio-spiritual yang komprehensif dan ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Desimawati, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan persentase 97,7%. bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh perawat yang berada di kelas I, II dan III sudah sesuai dengan prosedur pelayanan sehingga pasien merasa puas. Dari hasil penelitian berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 35 orang. Menurut Lumenta dalam (Anita, 2020) seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas dan seseorang dengan tingkat pendidikan rendah cenderung lebih menerima asal sembuh saja itu sudah cukup baginya. Sedangkan pada faktor pekerjaan berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga, menurut Lumenta dalam (Anita, 2020) bahwa seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang merasa tidak puas bagi dirinya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Notoatmodjo (2010) pekerjaan seseorang mencerminkan keadaan sosial dari individu atau keluarga di dalam masyarakat. Individu yang berbeda pekerjaan mempunyai kecenderungan yang tidak sama dalam mengerti dan bereaksi terhadap pelayanan kesehatan yang diterima.

Menurut asumsi peneliti, berdasarkan tabel 4.7 responden yang menyatakan pelayanan keperawatan yang baik sebanyak 95,3%. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien seperti peralatan yang ada di ruangan rawat inap telah memadai, alur pelayanan yang tidak berbelit-belit serta petugas dalam memberikan pelayanan cepat/tepat. Jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan maka pasien akan merasa puas. Menurut Nofiati (2015) Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan yang diharapkannya.

Hal ini di dukung dengan teori menurut Desimawati (2013), yang menyatakan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini di dukung juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Kawoco, dkk tentang “Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur” (2018) dimana hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa secara signifikan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Artinya baik tidaknya kualitas layanan akan menyebabkan tinggi rendahnya kepuasan pasien di Puskesmas. Dimensi tampilan fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) secara bersama-sama akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Widya tentang “Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lawe Sigala – Gala” (2020) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien dengan diperoleh nilai $p = 0,030 < 0,05$. Adanya hubungan antara pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan keperawatan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Jika pelayanan keperawatan yang diberikan perawat dirasakan baik oleh pasien, maka akan memicu pasien kembali menggunakan jasa pelayanan tersebut saat membutuhkannya. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian dan diketahui bahwa dari 43 responden di ruangan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi memiliki tingkat kepuasaan pasien puas yaitu 42 orang (97,7%) dan terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dengan hasil nilai p value 0,047 (<0.05).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka saya mengharapkan agar pelayanan keperawatan di RSUD Anuntaloko parigi tetap mempertahankan dan melakukan evaluasi untuk lebih meningkatkan lagi pelayanan keperawatan sehingga pasien akan tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Anuntaloko Parigi

DAFTAR PUSTAKA

- Agung W, Muh., Muzakir., dan Gunawan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas Dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSU Wisata UIT Makassar*. Jurnal Mirai Management, Volume 1 Nomor 2, Oktober.
- Agustin, Azalea. 2019. *Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Peserta Didik Kelas XII SMA Di Lembaga Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Hafara Cabang Pagar Alam Bandar Lampung Tahun Pelajaran 2018/2019*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Universitas Lampung: Bandar Lampung.
- American Nurses Association. 2018. *Nurses Advancing Our Profession To Improve Health For All*.
- Anita, Lufianti. 2020. *Hubungan Antara Keandalan Dan Cepat Tanggap Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Teratai Rsud Sunan Kalijaga Demak*. Journal Of Tscners Vol.5 No.1. Essn: 2503-2453.
- Armansyah, Kiki. 2018. *Hubungan Sarana Pra Sarana Dan Caring Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inaprsud Dr.R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga*. Bachelor Thesis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan : Konsep dan Aplikasi*. Arruzz Media: Jogjakarta.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara: Jakarta.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI: Jakarta.
- Butar-butar, J., & Simamora, R. H. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah*. Jurnal Ners Indonesia, 6 (1), 51–64.

- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media: Yogyakarta.
- Desimawati, Dian Wahyuni. 2013. *Skripsi: Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*. Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.
- Fitriana, WR. 2018. *Hubungan Beban Kerja Dengan Perilaku Caring Perawat Di Ruang IGD RSUD Dr. Kariadi Semarang*. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Harfika, J dan Nadiya, A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Jurnal Balance, XIV(1), 44–56.
- Hasibuan S.P Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Iwan, Ranti., Sudirman dan Rosnawati. 2019. *Hubungan Pelayanan Petugas Dan Ketersediaan Fasilitas Dengan Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Dolo Kecamatan Dolo Kabupaten Sigi*. Jurnal Kolaboratif Sains. ISSN: 2623-2022.
- Kawoco, Sri Baskoro., Farida., dan Esti. 2018. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur*. Nursing News : Jurnal Ilmiah Keperawatan, Vol 3, No 1.
- Kemenkes RI. 2006. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*. Kementerian Kesehatan RI: Jakarta.
- Kemenkes RI. 2015. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*. Kementerian Kesehatan RI: Jakarta.
- Kemenkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*. Kementerian Kesehatan RI: Jakarta.
- Kemenkes RI. 2017. *Rakerkesnas 2017: Integrasi Seluruh Komponen Bangsa Mewujudkan Indonesia Sehat*. Kementerian Kesehatan RI: Jakarta.
- Kemenkes RI. 2019. *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan RI: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran: Edisi Milenium. Buku Satu*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Masruri, Muhammad dan Marliani. 2012. *Upaya Peningkatan Kepuasan Konsumen Melalui Fasilitas, Kualitas dan Harga (Studi pada Nasabah Koperasi Karyawan PT. Djarum Kudus)*. Prosiding Seminar dan Konferensi Nasional Manajemen Bisnis. 26 Mei 2012. Hal. 247 – 254. Universitas Muria Kudus: Kudus.
- Nofiati, Wulandari 2015. *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang*. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang: Semarang.
- Notoadmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Notoatmodjo S. 2010. *Promosi Kesehatan Teori & Aplikasi*. Rineka Cipta: Jakarta
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Parktik Keperawatan Profesional*. Edisi 3. Salemba Medika: Jakarta.
- Panggabean, P., Sirait, E., Wartana, I. K., Rasiman, N., Subardin., Pelima, R. 2017. *Pedoman Penulisan Proposal Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu*. Palu.
- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Buku Kedokteran EGC: Jakarta.
- RSUD Anuntaloko Parigi. 2019. *Profil Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi*. Parigi Moutong.
- Ramadhan, Gilang. 2014. *Skripsi: Gambaran Kualitas Pelayanan Petugas Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya: Palu.
- Ratnawati, Lina. 2015. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Kia Puskesmas Ngesrep Kota Semarang*. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang: Semarang.
- Respasti, Shinta Ayu. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera*. Universitas Negeri Semarang.
- Rusmiati., Rasyidin Abdullah., dan Hasmin Tamsah. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Solo Kabupaten Wajo*. Jurnal Management Vol. 1, No. 03. e-ISSN: 2614-851X
- Selvia, Ika. 2017. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Dokter Gigi Eka Adhayani Aksara Medan*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Medan: Medan.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Suyitno. 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Malang)*. Journal of Applied Business Administration Vol 2, No 1.

- Applied Business Administration Vol 2, No 1. e-ISSN:2548-9909.
- Tengku. 2017. *Tesis: Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dibadan Pendapatan Daerah Kabupaten Lingga*. STIE Widya Wihawa: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima 2*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian. Edisi Pertama*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi IV*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Wati, Nasrah. 2016. *Skripsi: Gambaran Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar: Makassar.
- Weningsih, S. 2017. *Pelayanan Dan Persepsi Masyarakat Terhadap Jamkesmas (Studi Kasus Di Puskesmas II Baturaden, Kabupaten Banyumas)*. Jurnal Organisasi Dan Manajemen, 10(1), 44-58.
- Wibowo, Swasto Adhi. 2011. *Skripsi: Analisis Hubungan Faktor Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Pajang Surakarta*. Fakultas Teknik. Universitas Sebelas Maret: Surakarta.
- Widya, Fadila. 2020. Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengankepuasan Pasien Rawat Jalandi Puskesmas Lawe Sigala –Gala. Jurnal Ners Nurul Hasanah. Vol. 8 No. 2.
- Wijayanti, M. O. 2015. *Hubungan Kualitas Dan Kepuasan Pengguna BPJS Kesehatan Rawat Jalan Di Puskesmas Dayu Kecamatan Karusen Janang Kabupaten Barito Timur*. Stikes Suaka Insan Banjarmasin.
- Yanti, Nur. 2013. *Skripsi: Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Fasilitas Dan Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Andi Djemma Masamba Kabupaten Luwu Utara*. Fakultas Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Negeri Alauddin: Makassar.