

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UNS

Liana Veranika; Supratman
Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Mutu pelayanan keperawatan adalah salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel sebanyak 99 responden dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner *nursing care effectiveness* untuk mengukur mutu pelayanan keperawatan yang mencakup indikator *availability, reliability, simplicity, sensitivity, low cost, stability, timeliness*, serta kuesioner PSQ-18 untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS berusia 36-45 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan terakhir SMA, bekerja sebagai pegawai swasta, dan lama dirawat selama 3 hari. Mayoritas responden menilai mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik dengan tingkat kepuasan pasien dalam kategori puas. Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai p value = 0,001 ($< 0,05$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS.

Kata kunci: kepuasan pasien, mutu pelayanan keperawatan, Surakarta, Indonesia

Abstrac

The quality of nursing services is one of the things that can affect patient satisfaction. This type of research is analytical descriptive with a *cross sectional* approach. Sampling of 99 respondents using *simple random sampling* technique. The research instrument uses *nursing care effectiveness* questionnaire sheets to measure the quality of nursing services which include indicators *of availability, reliability, simplicity, sensitivity, low cost, stability, timeliness, and the PSQ-18* questionnaire to measure the level of patient satisfaction. The results showed that the majority of patients in the inpatient room of UNS Hospital were aged 36-45 years, female, had the last high school education, worked as private employees, and were treated for 3 days. The majority of respondents rated the quality of nursing services in the good category with the level of patient satisfaction in the satisfied category. The results of the *Chi-Square test* obtained a value of p value = 0.001 (< 0.05) which means H_0 is rejected and H_a is accepted. Therefore, it can be concluded that there is a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction in the inpatient room of UNS Hospital.

Keywords: quality of nursing services, patient satisfaction, Surakarta, Indonesia

1. PENDAHULUAN

Saat ini, masih banyak yang mengatakan mutu pelayanan keperawatan di Indonesia masih dianggap kurang memuaskan. Beberapa hal yang sering menjadi penyebab ketidakpuasan pasien yaitu pelayanan dokter dan perawat yang tidak tepat waktu, tidak cepat dalam merespon keluhan pasien, sikap perawat yang kurang ramah, kurang empati, serta komunikasi kurang efektif. Oleh karena itu, semakin banyak keluhan mengindikasikan rendahnya mutu pelayanan keperawatan yang berdampak terhadap menurunnya tingkat kepuasan (Pity et al., 2019).

Mutu pelayanan keperawatan berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diberikan bermutu, maka Rumah Sakit dapat mempertahankan pelanggan yang lebih banyak karena pasien merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan oleh Qodir (2023), di ruang rawat inap edelweis Rumah Sakit Islam Malang menjelaskan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Rumah Sakit UNS adalah Rumah Sakit pendidikan di Surakarta tipe C. Meskipun sebagai Rumah Sakit tipe C harus memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas agar meningkatkan kemajuan sebuah Rumah Sakit. Pada studi pendahuluan didapatkan masih ada pasien yang komplain terhadap pelayanan keperawatan yang kurang memuaskan karena rata-rata proses penggantian infus yang lambat. Hasil wawancara terhadap 10 pasien rawat inap mengatakan perawat kurang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pasien. Selain itu, data hasil penelusuran didapatkan apabila Rumah Sakit UNS tidak melakukan survei kepuasan secara berkala setiap bulan.

Dengan demikian, seorang perawat diharapkan dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas agar pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan keperawatan dikatakan berkualitas baik apabila dalam memberikan pelayanan keperawatan seorang perawat berpedoman pada aspek-aspek dasar perawat, yaitu aspek perhatian, penerimaan, komunikasi, kerja sama, dan tanggung jawab (Siregar et al., 2022).

Perawat memiliki kontribusi yang besar dalam menentukan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan mutu

pelayanan keperawatan dengan cara memberikan edukasi dan memfasilitasi lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat sehingga kinerjanya menjadi lebih baik. Selain itu, survei kepuasan pasien dapat dilakukan secara berkala setiap bulan sebagai bahan evaluasi untuk program kerja bulan selanjutnya. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit UNS.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel yang akan diteliti adalah mutu pelayanan keperawatan sebagai variabel bebas dan tingkat kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Penelitian *cross sectional* adalah penelitian yang mendesain pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu (*at one point in time*) atau fenomena yang diteliti yaitu selama satu periode pengumpulan data (Ketut Swarjana, 2018).

Penelitian dilaksanakan pada 15 Agustus – 7 September 2023 di ruang rawat inap kreatifa, yustisia, dan kultura Rumah Sakit UNS. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang telah dirawat selama 3 hari atau lebih di ruang Rawat Inap Rumah Sakit UNS. Populasi diambil dari bulan Januari-Desember 2022 sebanyak 9.069 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* sebanyak 99 responden.

Cara yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan sampel yaitu, dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi sesuai dengan jumlah sampel yang telah ditetapkan. Kemudian, peneliti melakukan pendataan dan mengambil sejumlah sampel dari populasi yang memenuhi kriteria tertentu. Setelah itu, pemberian kuesioner kepada sejumlah responden secara acak tanpa memperhatikan strata di setiap ruang rawat inap.

Adapun kriteria inklusi sampel yaitu pasien yang telah dirawat inap selama 3 hari atau lebih di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit UNS, pasien dalam keadaan sadar ketika menjadi responden, bersedia menjadi responden, tidak mengalami gangguan pendengaran dan fungsi bicara, dan apabila pasien anak-anak diwakilkan oleh orang tuanya sebagai responden. Sedangkan kriteria eksklusi meliputi pasien yang

dirawat kurang dari 3 hari di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS, pasien menolak menjadi responden, dan memiliki penyakit berat maupun sedang mendapatkan perawatan intensif.

Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner *nursing care effectiveness* untuk mengukur mutu pelayanan keperawatan yang diadopsi dari Seiffert (2020), serta kuesioner PSQ-18 untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yang diadopsi dari Karaca & Durna (2019). Kuesioner penelitian telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Solo sebanyak 30 responden. Hasil seluruh item kuesioner telah dinyatakan valid dan reliabel.

Analisis data yang dilakukan meliputi analisis univariat dan bivariat yang diolah menggunakan program SPSS. Analisis univariat dilakukan dengan mendistribusikan data demografi responden, mutu pelayanan keperawatan, dan kepuasan pasien. Sedangkan, analisis bivariat dilakukan dengan menganalisis hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien menggunakan uji statistik non parametrik dengan analisis *chi-square*.

Proses jalannya penelitian meliputi 3 tahapan yaitu, tahap pra penelitian, pelaksanaan, dan pasca penelitian. Tahap pra penelitian dilakukan dengan melakukan studi pendahuluan di Rumah Sakit UNS. Tahap pelaksanaan penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara acak pada sejumlah responden. Setiap 3 hari sekali, peneliti berkunjung ke ruang rawat inap Rumah Sakit UNS untuk membagikan lembar kuesioner sampai jumlah sampel terpenuhi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

1.1 Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Usia		
	17-25 tahun	8	8
	26-35 tahun	20	20
	46-55 tahun	43	43
	46-55 tahun	15	15
	56-65 tahun	9	9
	>65 tahun	4	4

2. Jenis kelamin		
Laki-laki	46	46,5
Perempuan	53	53,5
3. Pendidikan terakhir		
SD	13	13,1
SMP	11	11,1
SMA	57	57,6
Perguruan tinggi	18	18,2
4. Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	26	26,3
Buruh	19	19,2
Swasta	33	33,3
PNS	8	8,1
Wiraswasta	13	13,1
5. Lama perawatan		
3 hari	52	52,5
4 hari	38	38,4
5 hari	8	8,1
7 hari	1	1,0

Pada tabel di atas terlihat bahwa dari sebagian besar pasien rawat inap di Rumah Sakit UNS berusia 36-45 tahun sebanyak 43 responden (43%), jenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden (53,5%), lulusan SMA sebanyak 57 responden (57,6%), bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 33 responden (33,3%), dan yang dirawat selama 3 hari sebanyak 52 responden (52,5%).

Tabel 2. Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit UNS

Mutu Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
Cukup Baik	35	35,4
Baik	64	64,6
Total	99	100

Pada tabel di atas terlihat bahwa mayoritas responden menilai mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik sebanyak 64 responden (64,6%) dan cukup baik sebanyak 35 responden (35,4%).

Tabel 3. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit UNS

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Cukup Puas	32	32,3
Puas	67	67,7
Total	99	100

Pada tabel di atas terlihat bahwa mayoritas responden menyatakan kepuasan dalam kategori puas sebanyak 67 responden (67,7%) dan cukup puas 32 responden (32,3%).

1.2 Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit UNS

Mutu Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien				Total		P* Chi-Square
	Cukup Puas		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup Baik	24	24,2	11	11,1	35	35,4	p = 0,001
Baik	8	8,1	56	56,6	64	64,6	
Total	32	32,2	67	67,7	99	100,0	

Berdasarkan tabel 4 dapat terlihat bahwa dari 35 orang (35,4%), responden yang mengatakan pelayanan keperawatan cukup baik, terdapat 24 responden (24,2%) yang menyatakan cukup puas dan 11 responden (11,1%) menyatakan puas. Sedangkan dari 64 orang (64,6%), responden yang menyatakan pelayanan keperawatan baik, terdapat 8 responden (8,1%) yang menyatakan cukup puas dan 56 reponden (56,6%) lainnya menyatakan puas.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan Uji *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* = 0,001 (< 0,05). Dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS.

2. Pembahasan

2.1 Karakteristik Responden

Pada tabel 1 menunjukkan mayoritas responden yang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS berusia 36-45 tahun sebanyak 43 responden (44%). Menurut Mastuti et al (2021)memaparkan bahwa seiring bertambahnya usia

seseorang, maka akan semakin meningkatkan kebutuhan seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Namun, pendapat tersebut tidak sesuai dengan data yang ditemukan pada saat penelitian. Data yang ditemukan adalah jumlah responden yang berusia > 65 tahun lebih sedikit daripada yang berusia 36-45 tahun.

Peneliti menganalisis bahwa seseorang yang usianya > 65 tahun tidak memanfaatkan fasilitas kesehatan dengan baik untuk mengatasi masalah kesehatannya atau bahkan mereka cenderung menunda memeriksakan kesehatannya. Mereka lebih banyak menolak untuk dibawa ke Rumah Sakit karena alasan-alasan tertentu dan lebih memilih fasilitas kesehatan lain yang terdekat dengan tempat tinggalnya. Sedangkan pada usia 36-45 tahun akan dapat mengambil keputusan yang tepat dalam mengatasi masalah kesehatannya untuk segera dirujuk ke Rumah Sakit jika terjadi masalah pada kesehatannya.

Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden (53,5%). Perempuan lebih rentan terkena penyakit dan menginginkan segera mendapatkan bantuan jika terjadi masalah dengan kesehatannya. Oleh karena itu, perempuan lebih banyak memanfaatkan fasilitas kesehatan untuk mengatasi masalah kesehatannya. Sedangkan, laki-laki cenderung lebih bisa menerima dengan kondisi kesehatannya sehingga mereka kurang memanfaatkan fasilitas kesehatan dengan baik (Mastuti et al., 2021).

Sebagian besar responden yang dirawat di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS berpendidikan SMA sebanyak 57 responden (57,6%). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Masyarakat yang berpendidikan tinggi memiliki pengetahuan yang lebih tinggi pula. Selain itu, mereka juga menyadari untuk menggunakan pelayanan kesehatan dengan tepat (Pasalli' & Patattan, 2021).

Mayoritas besar responden bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 33 responden (33,3%). Pekerjaan akan berpengaruh terhadap status ekonomi seseorang. Apabila seseorang mempunyai penghasilan di atas rata-rata, maka akan meningkatkan minat seseorang dalam memilih pelayanan kesehatan (Sembiring & Sinaga, 2022).

Sebagian besar responden menjalani perawatan selama 3 hari di ruang rawat inap sebanyak 52 responden (48,5%). Lama perawatan pasien dapat mempengaruhi persepsi pasien tentang kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Pasien dengan waktu perawatan yang pendek akan merasakan lebih puas pada pelayanan yang diberikan. Namun, pasien dengan waktu perawatan yang lama cenderung lebih merasa kurang puas pada pelayanan yang diberikan (Hutahaean & Nababan, 2022).

2.2 Mutu Pelayanan Keperawatan

Secara keseluruhan dari hasil penelitian sebanyak 99 responden adalah mayoritas responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS dalam kategori baik yaitu sebanyak 64 responden (64,6%). Pasien yang menyatakan pelayanan keperawatan dalam kategori baik karena perawat memberikan penanganan dengan andal dan profesional. Ada sebanyak 79 orang yang memilih jawaban sangat baik pada aspek *reliability* (keandalan). Responden mengatakan perawat terampil dalam melakukan tindakan misalnya memasang infus, membersihkan luka, memberikan obat, dan lain sebagainya.

Menurut Seiffert et al (2020), *reliability* dalam pelayanan keperawatan merujuk pada konsistensi dan keandalan dalam memberikan perawatan yang aman, efektif, dan berkualitas kepada pasien. Hal ini juga terkait tentang kepatuhan terhadap protokol dan prosedur yang telah ditetapkan untuk memberikan perawatan kepada pasien. Dengan demikian, pasien akan merasa aman dan percaya dengan perawat karena telah diberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginannya.

Adapun sebanyak 35 responden (35,4%) menilai pelayanan keperawatan dalam kategori cukup baik. Responden mengeluhkan pelayanan keperawatan pada aspek *availability* dan *sensitivity*. Pada aspek *availability* pasien mengeluhkan sikap perawat yang kurang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pasien. Misalnya, ketika infus habis keluarga pasien harus memanggil perawat untuk menggantinya. Namun, pada malam hari perawat tidur dan sulit dibangunkan sehingga keluarga pasien harus menunggu lama hingga perawat terbangun.

Menurut Soumokil et al (2021), menjelaskan bahwa perawat sebagai tenaga kesehatan harus mampu mendengarkan dan memahami keluhan pasien. Apabila hal

ini tidak diberikan maka akan timbul ketidakpuasan. Selain itu, perawat harus dapat meningkatkan ketersediaannya sebagai tenaga kesehatan untuk selalu ada dan siap kapanpun ketika pasien membutuhkan bantuan. Hal ini menunjukkan kinerja perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas kepada pasien sehingga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Pada aspek *sensitivity* pasien mengeluhkan jika keluarga harus selalu laporan terlebih dahulu kepada perawat apabila infus habis. Keluarga menginginkan perawat dapat peka dan mengganti infus jika sudah habis tanpa diminta dengan tepat waktu agar tidak berdampak pada perubahan kondisi pasien. Menurut Soumokil et al (2021), perawat diharapkan dapat memberikan perhatian dan kepekaannya terhadap pasien agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Adapun aspek pelayanan keperawatan lainnya yaitu *simplicity, low cost, stability, dan timeliness* dinilai pasien telah sesuai dengan harapan dan keinginannya. Mereka menyatakan bahwa perawat di ruang rawat inap tidak membedakan antara pasien yang satu dengan lainnya, komunikasi yang jelas, biaya Rumah Sakit yang terjangkau, serta koordinasi yang baik antara perawat dengan tenaga kesehatan lainnya. Selain itu, sikap perawat yang ramah, sopan, dan selalu memberikan informasi mengenai perawatan pasien juga turut serta meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan.

Beberapa keluhan pasien yang muncul terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit UNS dapat disebabkan karena banyaknya pasien yang dirawat tidak sebanding dengan jumlah perawat yang ada di ruangan. Hal ini tentu mempengaruhi besarnya beban kerja perawat karena semakin banyak pasien yang dirawat maka semakin banyak kegiatan yang dilakukan untuk memberi asuhan keperawatan.

Beban kerja perawat juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja seorang perawat. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan membuat mereka merasa puas dengan pekerjaannya dan memberikan pelayanan yang bermutu sehingga pasien terpuaskan serta berdampak terhadap kemajuan sebuah Rumah Sakit. Sebaliknya, perawat yang tidak puas dengan pekerjaannya akan memberikan pelayanan yang kurang bermutu sehingga tidak memenuhi harapan

pasien dan berdampak terhadap menurunnya citra dan pendapatan Rumah Sakit (Hikmat & Melinda, 2020).

2.3 Kepuasan Pasien

Hasil penelitian dari 99 responden, sebanyak 67 orang (67,7%) menyatakan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS adalah dalam kategori puas. Sebagian besar responden menyatakan puas dan dapat dilihat dari 48 orang yang memberikan penilaian sangat puas pada pernyataan “perawat memberikan kesempatan bertanya kepada pasien dan menjawab pertanyaan pasien dengan senang hati”.

Hal ini sejalan dengan penelitiannya Nurjanah (2020), memaparkan bahwa mayoritas responden menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Kota Salatiga. Perawat selalu memberikan informasi dan menjawab pertanyaan dengan senang hati mengenai sesuatu yang diinginkan pasien sehingga mereka merasa dapat terpuaskan.

Namun, masih ada sebanyak 32 responden (32,3%) yang menyatakan cukup puas pada kuesioner kepuasan pasien. Pasien yang menyatakan cukup puas karena perawat lambat dalam menanggapi keluhan pasien. Hal ini dibuktikan dari 99 responden hanya ada 18 orang yang memberikan penilaian sangat puas pada indikator “perawat cepat dan tepat dalam membantu menanggapi keluhan pasien”.

Menurut Fadilah & Yusianto (2019), kecepatan suatu pelayanan merupakan target waktu pelayanan yang harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan. Hal ini juga menjadi faktor penentu yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Di beberapa ruangan masih ditemui sikap perawat yang sering mengabaikan keluhan pasien. Apabila perawat dapat menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat, maka akan menurunkan angka kematian yang diakibatkan karena kondisi darurat. Dengan demikian, perawat diharapkan dapat meningkatkan kecepatannya dalam memberikan pelayanan dan menanggapi keluhan pasien.

Beberapa faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah fasilitas sebuah Rumah Sakit. Menurut Wiryatmo & Pratiwi (2016), menyatakan bahwa fasilitas dan lingkungan Rumah Sakit berpengaruh terhadap kenyamanan seseorang

yang dirawat di Rumah Sakit karena dengan lingkungan yang luas dan nyaman akan merangsang kesembuhan sehingga berdampak terhadap kepuasan pasien.

Selain itu, bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Seseorang yang usianya tua umumnya lebih bersifat terbuka, sehingga pasien usia tua tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien usia muda. Hal ini yang menyebabkan pasien usia tua lebih cepat puas daripada pasien usia muda (Arifin et al., 2019).

Pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Menurut Arifin (2019), tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi.

Visi dan misi Sumber Daya Manusia Rumah Sakit juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini adalah simpul dari budaya organisasi dan etos kerja seluruh tim kesehatan di Rumah Sakit. Faktor ini merupakan salah satu bentuk kesadaran bahwa tenaga kesehatan (perawat) selain sebagai penolong juga berperan sebagai pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada pasien (Wiryatmo & Pratiwi, 2016).

2.4 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit UNS

Kepuasan pasien adalah kriteria hasil evaluasi dari mutu pelayanan keperawatan yang diberikan dan ditentukan berdasarkan pengalaman seseorang. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan secara menyeluruh. Pasien akan mempersepsikan apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien atau tidak. Kemudian, pasien akan memberikan respon kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan yang mereka terima (Pasalli' & Patattan, 2021).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang mempersepsikan pelayanan keperawatan cukup baik adalah 35 orang (35,4%) dengan rincian yang merasa cukup puas sebanyak 24 orang (24,2%), dan yang puas sebanyak 11 orang (11,1%). Sedangkan responden yang mempersepsikan pelayanan keperawatan baik adalah 64 orang (64,6%) dengan rincian yang menyatakan cukup puas sebanyak 8 orang (8,1%), dan yang puas sebanyak 56 orang (56,6%). Hal ini menunjukkan mayoritas responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik sehingga menimbulkan kepuasan bagi pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi-Square* pada penelitian ini diperoleh nilai tingkat signifikansi adalah 0,001 atau kurang dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS.

Penelitian ini sejalan dengan penelitiannya Hufron & Supratman (2006), menyatakan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Penumping Kota Surakarta. Semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang dilihat dari persepsi pasien tentang kehandalan, ketanggapan, keyakinan, perhatian, dan penampilan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Penelitiannya Harahap (2019), tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan didapatkan hasil mayoritas responden mengatakan mutu pelayanan keperawatan baik dan termasuk dalam kategori puas sehingga ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Basri & Abdillah (2021), menyatakan bahwa bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Sekarwangi Sukabumi. Semakin baik penilaian seseorang terhadap sikap perawat, maka kepuasan pasien akan meningkat. Sikap perawat akan berdampak pada timbulnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterima. Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan

harapan atau melampaui harapan yang diinginkan. Apabila pelayanan keperawatan yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka pasien merasa tidak terpuaskan

Penelitian yang dilakukan oleh Silfiana (2023), menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Bandar Lampung. Pada penelitian ini menjelaskan tentang tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan disetiap Rumah Sakit, menuntut perawat harus mampu bersaing dalam memberikan jasa pelayanan keperawatan yang berkualitas di ruang rawat inap.

Pada tabel 4 terlihat bahwa ada 8 orang (8,1%) yang mempersepsikan pelayanan keperawatan baik namun merasa cukup puas. Dengan demikian masih ditemukan adanya pelayanan keperawatan yang belum memenuhi harapan pasien sebagai penerima jasa pelayanan. Pasien ingin dilayani perawat dengan terampil, cepat, tanggap, dan selalu ada ketika pasien membutuhkan. Pada kenyataannya tidak semua pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan yang diinginkan. Menurut asumsi peneliti, hal ini dapat disebabkan karena faktor internal misalnya tingkat pendidikan dan pekerjaan seseorang.

Pada penelitian ini, tingkat pendidikan paling banyak adalah SMA sebanyak 57 responden (57,6%). Menurut Fadilah & Yusianto (2019), menyatakan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang akan meningkatkan harapannya dalam menggunakan jasa pelayanan karena pengetahuannya yang lebih luas. Oleh karena itu, mempunyai pendidikan lebih tinggi akan menyebabkan kepuasan yang lebih rendah. Sebaliknya, pendidikan yang rendah menyebabkan penilaian yang cepat puas karena lebih sedikit pengetahuannya terhadap pelayanan keperawatan.

Berdasarkan faktor pekerjaan, responden paling banyak bekerja sebagai swasta sebanyak 33 orang (33,3%). Menurut Fadilah & Yusianto (2019), juga menjelaskan bahwa pada seseorang yang bekerja akan memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan karena mereka beranggapan biaya yang dikeluarkan harus sebanding dengan kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, seseorang yang memiliki penghasilan tinggi tidak akan keberatan untuk mengeluarkan biaya yang mahal asalkan mendapatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapannya.

Mutu pelayanan keperawatan merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien di Rumah Sakit. Apabila mutu pelayanan keperawatan baik, maka akan memberikan dampak positif untuk kesembuhan pasien sehingga pasien dapat terpuaskan dengan pelayanannya. Manajemen Rumah Sakit perlu melakukan langkah-langkah untuk cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pasien dan meminimalkan berbagai hal yang membuat pasien merasa tidak terpuaskan. Pihak manajemen dapat mengadakan pelatihan bagi para perawat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien (Basri & Abdillah, 2021).

Menurut Tulaisyah et al (2022), menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat berdampak terhadap perkembangan sebuah Rumah Sakit. Apabila pasien merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diterima, maka mereka dapat beralih ke tempat pengobatan lainnya yang memberikan pelayanan keperawatan yang lebih baik. Oleh karena itu, kurangnya kepuasan pasien dapat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit tersebut.

Perawat dituntut memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hal tersebut karena jumlah perawat yang mendominasi dan memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sebagai pemberi asuhan keperawatan yang berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien. Pelayanan yang diberikan merupakan bentuk dari pelayanan kesehatan profesional yang menjalankan tugasnya sesuai dengan standar kompetensi keperawatan. (Mengkuningtyas, 2020).

Seorang perawat perlu menerapkan perilaku *caring* perawat untuk memperbaiki *image* perawat dan meningkatkan mutu asuhan keperawatan dan pelayanan kesehatan salah satunya yaitu loyalitas pasien. *Caring* perawat dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dan berdampak pada peningkatan kepuasan pasien yang akhirnya baik untuk kemajuan Rumah Sakit. Peningkatan *caring* perawat dengan cara melakukan beberapa pelatihan yang terkait *caring* perawat seperti, pelatihan komunikasi, pelatihan *personality*, mentoring keagamaan, membina hubungan saling percaya, empati, dan selalu bersikap ramah agar pasien nyaman (Afifah et al., 2019).

Selain itu, komunikasi dengan pasien maupun keluarga perlu ditingkatkan terutama mengenai sesuatu yang berhubungan dengan rencana dan tujuan keperawatan yang akan diberikan, sehingga pasien atau keluarga mengetahui rencana dan jenis perawatan yang akan diterimanya (Supratman, 2017).

Dengan demikian, pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan di Rumah Sakit. Sebagai perawat harus dapat memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas agar pasien dapat terpuaskan sesuai dengan keinginan dan harapannya.

4. PENUTUP

Adapun simpulan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 4.1 Mayoritas responden di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS berusia 36-45 tahun, berjenis kelamin perempuan, pendidikan terakhir SMA, bekerja sebagai pegawai swasta, dan rata-rata lama dirawat selama 3 hari.
- 4.2 Mayoritas responden menilai mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS dalam kategori baik.
- 4.3 Mayoritas responden menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS dalam kategori puas.
- 4.4 Ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit UNS.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., Yulia, S., & Mulyadi, M. (2019). Hubungan Caring Perawat Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 12(1), 30.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2), 40–45.
- Basri, & Abdillah. (2021). Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu Kis Bpjs Di Ruang Rawat Inap RSUD Sekarwangi Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 12(1), 51–62.
- Fadilah, A., & Yusianto, W. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah Di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. *Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 8(1), 35.
- Harahap, E. (2019). *Kata Kunci : Pelayanan Keperawatan dan kepuasan pasien*. 1,

6–10.

- Hikmat, R., & Melinda, M. (2020). Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Perawat. *Jurnal Kesehatan*, 10(2), 135–141.
- Hufron, A., & Supratman, S. (2016). 3747-7933-1-Sm. *Berita Ilmu Keperawatan*, 119–124.
- Hutahaean, S., & Nababan, D. (2022). Analisis Hubungan Lama Perawatan Dan Jenis Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rs X. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 6(3), 255.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545.
- Ketut Swarjana. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Penerbit Andi.
- Mastuti, S., Nurul, F., & Kusumastuti, K. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien Bpjs Pbi Dan Pasien Bpjs Non Pbi Yang Dirawat Di Kelas Iii Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Gombang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171.
- Mengkuningtyas, Y. (2020). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Vol. 6 No. 3 (2020)*, 6(1), 389.
- Nurjanah, & Dwi, R. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang IBS RSUD Kota Salatiga. *Universitas Widya Husada Semarang*, 5(2), 1–6.
- Pasalli', A., & Patattan, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19.
- Qodir, A. (2023). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien*. 4(1), 1–7.
- Seiffert. (2020). Indicators of effectiveness of nursing care in the dimension of patient safety. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(3), e20180833.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 183–204.
- Silfiana, A. (2023). The Relationship Of Patient Satisfaction To Nursing Services In The Treatment Room Of Sawerigading Hospital , Palopo. *Jurnal Kesehatan Luwu Raya*, 9(2), 29–33.
- Siregar. (2022). *Ilmu Keperawatan Dasar*. Media Sains Indonesia.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551.
- Supratman. (2017). Sebuah Wacana (Building a Better Delivery System). *Jurnal Berita Ilmu Keperawatan*, 2, 43–46.
- Tulaisyah, N. H. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Husada Kota Bandar Lampung. *Malahayati Nursing Journal*, 4(10), 2773–2791.
- Wiryatmo, H. P., & Pratiwi, A. (2016). Analisis Perbedaan Kepuasan Pasien Terhadap Asuhan Keperawatan antara Metode Fungsional dan Alokasi Pasien di Rumah Sakit Islam Surakarta. *Berita Ilmu Keperawatan*, 2(2), 57–62.