

## HUBUNGAN LAYANAN ASUHAN KEPERAWATAN OLEH PERAWAT PELAKSANA DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP SAKURA RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN

<sup>1</sup>Imelda Liana Ritonga, <sup>2</sup>Muhammad David

<sup>1,2</sup>Program Studi S1 Keperawatan, Universitas Imelda Medan, Indonesia

Email: [ritonga.imelda@gmail.com](mailto:ritonga.imelda@gmail.com)

### ABSTRAK

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai mana yang dilakukan Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan, perlu mendapatkan perhatian, khususnya dalam kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini memfokuskan pada mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Ruang Sakura Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan asuhan keperawatan oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap sakura Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional, sedangkan analisis data yang digunakan adalah uji statistik korelasi Roh Spearman. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap ruang sakura RSU IPI Medan yaitu 31 pasien yang dirawat inap. Adapun jumlah sampel 31 responden dengan cara pengambilan sampel Purposive Sampling. Hasil penelitian didapatkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di Instalasi rawat Inap RSU IPI kategori Baik adalah 20 responden (64,5%), kategori cukup 6 responden (19,4%) dan kategori kurang sebanyak 5 orang (16,1%). Kesimpulan adalah Ada hubungan ( $r=0,615$ ) antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, dimana semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan Keperawatan & Kepuasan Pasien.

### ABSTRACT

Measuring customer satisfaction is an important element in providing better, more efficient and more effective service. If a customer is dissatisfied with a service provided, then the service can be ascertained that it is ineffective and inefficient. This is especially important for public services. The implementation of services to the community, as carried out by the Imelda Indonesian Worker Hospital in Medan, needs to get attention, especially in the quality of service to suit the needs and expectations of the community. This study focuses on the quality of nursing services and patient satisfaction in the Sakura Room Hospital Imelda Hospital Medan inpatient. This study aims to determine the Nursing Care Services by Implementing Nurses with Patient Satisfaction in the Sakura Inpatient Room Imelda General Hospital Indonesian Workers Medan. This research uses descriptive correlation research with a cross sectional approach, while the data analysis used is the Spearman Spirit correlation statistical test. The population in this study were patients who were treated in the Sakura Room inpatient installation of RSU IPI Medan, namely 31 patients who were hospitalized. The number of samples of 31 respondents by means of purposive sampling. The results showed that the quality of nursing services at Inpatient Instalasi IPI Hospital was 20 respondents (64.5%), 6 respondents (19.4%) sufficient category and 5 people (16.1%) in poor category. The conclusion is that there is a relationship ( $r = 0.615$ ) between closing nursing services and patient satisfaction, where the higher the quality of nursing service, the higher the patient satisfaction.

**Keywords:** Nursing Service Quality & Patient Satisfaction.

## 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu unit yang menyelenggarakan upaya kesehatan berupa memelihara dan meningkatkan kesehatan dengan bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dikatakan bahwa “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang dilakukan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat derajat kesehatan masyarakat (Lestari, 2015).

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persiangan disetiap rumah sakit, menuntut perawat harus mampu bersaing dalam memberikan jasa layanan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap. Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga masyarakat selaku konsumen dapat merasakan pelayanan keperawatan yang memuaskan (Asmuji, 2011).

Namun pada prakteknya masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit maupun standar keperawatan, hal tersebut dapat dilihat dari kasus yang melibatkan tenaga keperawatan seperti kurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan karena dianggap pelayanan keperawatan yang diberikan tidak sesuai dalam menangani pasien. Masyarakat ingin dilayani dengan ramah, sopan, terampil, tepat waktu, dan jujur dalam pemberian informasi. Perawat harus memelihara mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dengan cara profesional dalam menerapkan pengetahuan serta keterampilan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien (Siswati, 2015).

Kepuasan pasien merupakan hal utama yang harus diperhatikan dalam melaksanakan pelayanan sering terjadi ketidakpuasan pasien karena kurangnya perhatian dari

rumah sakit atau tenaga keperawatan terhadap pasien rawat inap yang menggunakan jasa BPJS. Hal ini dapat dilihat dari sikap perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang tidak sesuai dengan kebutuhan dari pasien tersebut. Pasien merasa kurang puas dengan pelayanan keperawatan karena pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan, perawat kurang memperhatikan keluhan pasien, dan kadang perawat terlihat tidak siap dalam memberikan pelayanan. Tujuan pelayanan keperawatan dapat dicapai dengan mendidik perawat agar mempunyai sikap profesional dan bertanggung jawab alam pekerjaan, meningkatkan hubungan dengan pasien atau keluarga, meningkatkan komunikasi antara petugas kesehatan, meningkatkan pelaksanaan pelayanan dan meningkatkan kualitas serta produktifitas kerja untuk mempertahankan kenyamanan pasien (Kuntoro, 2010).

Mutu pelayanan kesehatan di Indonesia mulai mengalami perubahan sejak abad ke 21, namun secara umum mutu pelayanan kesehatan di Indonesia masih relatif belum profesional. Hal ini dilihat dengan adanya kemampuan profesional dari perawat yang masih terbatas, pengaturan tugas yang kurang efektif, dan fasilitas maupun alat yang kurang memadai. Kondisi ini terjadi akibat masih kurangnya penguasaan ilmu pengetahuan serta krisis moral para pelaku pelayanan kesehatan (Kuntoro, 2010).

Mutu asuhan keperawatan di dalam sebuah rumah sakit akan selalu terkait dengan struktur, proses, dan *outcome* sistem pelayanan rumah sakit tersebut. Mutu asuhan pelayanan rumah sakit dapat dikaji dari tingkat pemanfaatan sarana pelayanan oleh masyarakat, mutu pelayanan harus dilakukan secara efisien di dalam rumah sakit yang meliputi aspek penilaian meliputi evaluasi, dokumen, instrumen, audit (Nursalam, 2014). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007). Dengan demikian

kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar.

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. (Kemenkes, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut (Ndambuki, 2013) di rumah sakit di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di rumah sakit Bakhtapur India menurut Twayana 34,4% sedangkan rumah sakit di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% rumah sakit di Maluku Tengah, dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasaan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di Indonesia maupun di luar negeri.

Berdasarkan hasil penelitian (Hermanto, 2010) di ruang rawat inap RSUD Soemarno Sastroatmojo Bulungan Kalimantan Timur dari 120 pasien hanya 46,7% yang menyatakan puas dan 53,3% yang menyatakan tidak puas akan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Tidak hanya kepuasan pasien, mutu pelayanan keperawatan juga sangat rendah dibuktikan dalam penelitian yang dilakukan (Sudirman, 2012) yang berjudul “kualitas pelayanan berdasarkan pendekatan serqual pada unit rawat inap RSUD Anuntoloko Parigi Provinsi Sulawesi Tengah” dari 95 responden 87 responden (90,6%) diantaranya yang mengatakan kualitas pelayanan tidak bermutu, dan hanya 9,4% responden yang menyatakan pelayanan keperawatan berkualitas. Penelitian serupa yang dilakukan (Sukandar Ridwan, 2013) dengan judul

“Hubungan mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji” sebanyak 21 orang pasien merasa puas dan 28 orang pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Rendahnya angka kepuasan pasien akan berdampak terhadap perkembangan rumah sakit. pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik (Kotler, 2007). Penelitian oleh (Irmawati dan Kurniawati, 2014) menunjukkan bahwa keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit. Dengan demikian kurangnya kepuasan pasien dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan dirumah sakit. Perawat memiliki peran memberikan asuhan keperawatan yang berkualitas karena perawat berinteraksi langsung selama 24 jam dengan pasien, dan jumlah perawat yang mendominasi sehingga perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu. Oleh karena itu pelayanan keperawatan memiliki kontribusi yang besar dalam meningkatkan mutu pelayanan rumahsakit (Nursalam, 2016).

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien dirumah sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan professional yang diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2011). Dengan demikian perawat harus dapat memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien dengan mewujudkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dengan memperhatikan 5 faktor yaitu:

1. Karakteristik pasien,
2. Fisik,
3. Jaminan,
4. Kepedulian,
5. Keteladanan.



Menurut (Muninjaya, 2011) 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1. Cepat tanggap (*responsiveness*),
2. Keandalan (*reliability*),
3. Jaminan (*assurance*),
4. Empati (*empathy*),
5. Bukti fisik (*tangible*).

Melihat faktor tersebut pasien dapat menilai bagaimana pelayanan keperawatan yang diterimanya serta dapat mempersepsikan apakah sesuai dengan yang diinginkan oleh pasien tersebut atau tidak (Sangadji, 2013).

Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia merupakan salah satu rumah sakit umum tipe B di kota medan yang merupakan rumah sakit rujukan. Saat ini rumah umum sakit Imelda Pekerja Indonesia sedang memperbaiki mutu pelayanan yang sesuai dengan visi dan misinya yaitu "Menjadi Rumah Sakit Rujukan dan pendidikan Standar Joint Committe Internasional (JCI) Tahun 2020". Untuk mewujudkan visi tersebut, maka misi yang dilakukan rumah sakit yaitu "Memberikan pelayanan kesehatan mengacu pada standar medik yang dikeluarkan oleh persatuan profesi masing-masing keahlian di Indonesia yang terus disempurnakan oleh Rumah Sakit sesuai kondisi dan berorientasi kepada pelayanan bermutu. Dengan Motto: Memberikan Pelayanan "PRIMA" Profesional, Ramah, Ikhlas, Mutu dan Antusias.

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti kepada pasien yang dirawat inap di ruangan penyakit dalam Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia mengatakan bahwa pasien masih merasa kurang puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, namun 2 orang pasien menyatakan bahwa kurangnya kebersihan ruangan rawat tersebut terutama kamar mandi, 2 orang pasien menyatakan perawat kurang cepat tanggap dan terkadang lama dalam merespon. pasien, 2 orang pasien menyatakan perawat terkadang kurang ramah dalam melayani pasien, 1 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan informasi yang jelas kepada pasien, 1 orang pasien menyatakan perawat kurang memberikan perhatian kepada keluhan pasien dan terkadang memberikan kesan yang kurang baik. Melihat latar belakang masalah dalam penelitian ini peneliti tertarik ingin

meneliti tentang hubungan layanan asuhan keperawatan perawat pelaksana di ruang rawat inap penyakit dalam Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah deskriptif korelasi yang bertujuan menggambarkan suatu keadaan yang objektif dan menelaah hubungan antara dua variabel pada suatu situasi atau kelompok subjek. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Imelda Pekerja Indonesia yang terletak di Jalan Bilal No.24 Pulo Brayon Darat Medan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 31 orang. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 205 orang pasien yang di rawat inap di ruang penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Imelda Medan, pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik nonprobability sampling yaitu *purposive sampling*. Pengolahan data melalui proses *editing, coding, Sorting, Entry data, Cleaning*.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil

Adapun karakteristik responden yang akan dipaparkan mencakup jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan responden seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Jenis Kelamin Responden di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Jenis Kelamin	F	(%)
1	Laki-Laki	12	38,7
2	Perempuan	19	61,3
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Dari tabel di atas, dilihat bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang (61,3%).

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Umur Responden di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Umur	F	(%)
1	< 20 tahun	1	3,2
2	20 – 35 tahun	7	22,6
3	> 35 tahun	23	74,2
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Dari tabel di atas, dilihat bahwa mayoritas umur responden >35 tahun sebanyak 23 orang (74,2%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi dan Persentase Tingkat Pendidikan Responden di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Pendidikan	F	(%)
1	SD	4	12,9
2	SLTP	15	48,4
3	SLTA	12	38,7
4	D-III	-	-
5	S-1	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Dari tabel di atas, dilihat bahwa mayoritas tingkat pendidikan responden berpendidikan SLTP sebanyak 15 orang (48,4%).

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi dan Pekerjaan Responden Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Karakteristik	F	(%)
1	PNS / TNI / POLRI	11	35,5
2	Pegawai Swata	15	48,4
3	Petani	5	16,1
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Dari tabel di atas, dilihat bahwa mayoritas pekerjaan responden pegawai swasta sebanyak 15 orang (48%).

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana di Ruang Sakura Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Layanan Asuhan Keperawatan	F	(%)
1	Baik	20	64,5
2	Cukup	6	19,4
3	Kurang	5	16,1
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

**Tabel 7.** Tabulasi Silang Hubungan Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Layanan Asuhan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien								
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas		Total
	n	%	n	%	N	%	n	%	
Baik	18	58,1	-	-	-	-	-	-	58,1
Cukup	-	-	8	25,8	-	-	-	-	25,8
Kurang	-	-	-	-	5	16,1	-	-	16,1
<b>Jumlah</b>	<b>18</b>	<b>58,1</b>	<b>8</b>	<b>25,8</b>	<b>5</b>	<b>16,1</b>	<b>31</b>	<b>-</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 53,1% pasien yang mengatakan sangat puas akan layanan asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat pelaksana kategori baik sebanyak 18 orang (53,1%), yang mengatakan puas akan layanan

Tabel di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden mengatakan bahwa layanan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat pelaksana dalam kategori baik sebanyak 20 orang (64,5%) dan minoritas mengatakan layanan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat pelaksana dalam kategori kurang sebanyak 5 orang (16,1%).

**Tabel 6.** Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Akan Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

No	Kepuasan Akan Layanan Asuhan Keperawatan	F	(%)
1	Sangat Puas	18	58,1
2	Puas	8	25,8
3	Tidak Puas	5	16,1
4	Sangat Tidak Puas	-	-
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>

Dari Tabel di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang menyatakan sangat puas akan layanan asuhan keperawatan oleh perawat pelaksana sebanyak 18 orang (58,1%) dan minoritas pasien yang mengatakan tidak puas akan layanan asuhan keperawatan oleh perawat pelaksana sebanyak 5 orang (16,1%).

asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat pelaksana kategori cukup sebanyak 8 orang (25,8%), dan yang mengatakan kurang puas akan layanan asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat pelaksana kategori kurang sebanyak 5 orang (16,1%).

**Tabel 8.** Hubungan Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan

Variabel X	Variabel Y	r	p
Layanan Asuhan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien	0,615	0,001

Dari tabel 8 dapat dilihat koefisien korelasi (r) antara Layanan asuhan keperawatan perawat pelaksana terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 0,615 dengan signifikan ( $\alpha$ ) 0,001 terdapat hubungan yang kuat antara Layanan asuhan keperawatan oleh perawat pelaksana terhadap tingkat kepuasan pasien.

### 3.2 Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pembahasan dilakukan untuk memenuhi tujuan penelitian yaitu untuk mengidentifikasi Layanan asuhan keperawatan oleh perawat pelaksana terhadap tingkat kepuasan pasien di Ruang Sakura Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan. Dimana Layanan asuhan keperawatan oleh perawat pelaksana terhadap tingkat kepuasan pasien tersebut terdiri dari dua komponen yang akan dibahas satu persatu.

#### Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana

Hasil analisa data dengan menggunakan uji korelasi *Spearman*, diperoleh hasil koefisien korelasi (r) sebesar 0,615 dengan sig. (2-tailed) 0,001. Koefisien korelasi (r) 0,615 berarti hubungan layanan asuhan keperawatan perawat pelaksana terhadap tingkat kepuasan pasien adalah kuat (Notoadmodjo, 2005). Dengan kata lain, Sig. (2-tailed) 0,001 < 0,005 *level of significant* ( $\alpha$ ) berarti terdapat hubungan yang signifikan antara Layanan asuhan keperawatan perawat pelaksana terhadap tingkat kepuasan pasien.

Responden dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang (61,3%) hal ini didukung oleh (Fuadbansin, 2009) bahwa pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh jenis kelaminnya. Hal ini suda tertanam sejak penajahan hal ini dijelaskan apapun jenis kelamin seseorang bila dia masih produktif, berpendidikan, atau berpengalaman maka ia akan cenderung mempunyai tingkat pengetahuan yang tinggi.

Selain itu karakteristik pasien juga mempengaruhi kepuasan klien, dalam penelitian ini terlihat dari segi umur yang mendominasi adalah usia >35 tahun (74,2%), pada umur tersebut responden cenderung sudah mampu menilai pelayanan yang diberikan. Menurut (Mardini, 2003 dalam Ridwan, 2013) responden yang berusia  $\geq 30$  tahun paling banyak yang puas dengan pelayanan keperawatan dan menunjukkan peluang kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang berusia < 30 tahun. Usia lebih tua lebih puas terhadap pelayanan keperawatan dibandingkan usia muda. Mandini bdalam penelitiannya berpendapat bahwa semakin bertambahnya usia seseorang semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan sehingga kekurangan – kekurangan selama menjalani perawatan bisa dimaklumi.

Hal ini didukung oleh (Fuadbansin, 2009) bahwa pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh jenis kelaminnya. Hal ini suda tertanam sejak penajahan hal ini dijelaskan apapun jenis kelamin seseorang bila dia masih produktif, berpendidikan, atau berpengalaman maka ia akan cenderung mempunyai tingkat pengetahuan yang tinggi. Menurut (Rieka, 2008 dikutip dari Ridwan, 2013) dalam memberikan pelayanan keperawatan, bukti fisik pelayanan dapat dilihat salah satunya adalah sikap dan penampilan tenaga perawat itu sendiri, Hal yang perlu disadari oleh pihak rumah sakit bahwa mutu pelayanan keperawatan tergantung pada pemenuhan kebutuhan seperti terkait kebersihan dan kenyamanan ruangan, sikap perawat yang ramah terhadap pasien maupun keluarga, serta kebersihan kamar mandi / WC.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Hal tersebut terkait dengan pemahaman responden terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, dilihat dari jenis pekerjaan dan semakin tingginya tingkat pendidikan maka kemampuan dalam menilai mutu pelayanan keperawatan yang diberikan semakin kritis. Dalam penelitian ini

pendidikan terakhir pasien yang paling banyak adalah SLTA sebanyak 15 orang (48,4%) dan dari segi pekerjaan kebanyakan responden dalam penelitian ini bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 15 orang (48,4%) sehingga peneliti berasumsi bahwa responden cenderung menyangkal dan menilai kekurangan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat.

Hal ini sesuai dengan pendapat (siagian, 2001 dalam ridwan, 2013) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi cenderung tingkat kepuasannya rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi.

#### **Hubungan Layanan Asuhan Keperawatan Perawat Pelaksana dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Sakura Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Tahun 2018.**

Hasil analisa data dengan menggunakan uji korelasi ( $r$ ) antara Layanan asuhan keperawatan perawat pelaksana terhadap tingkat kepuasan pasien sebesar 0,615 dengan signifikan ( $\alpha$ ) 0,001 terdapat hubungan yang kuat antara layanan asuhan keperawatan oleh perawat pelaksana terhadap tingkat kepuasan pasien.

Menurut (Azwar, 2011) bahwa pelayanan yang baik biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari penyakit dengan cepat, petugas yang ramah, pelayanan yang cepat dan tepat serta tarif yang murah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan khususnya pelayanan keperawatan erat hubungannya dengan kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan pendapat (Suryawati, 2006) bahwa kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari apa yang menjadi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan akan timbul atau perasaan kecewa pasien akan terjadi apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapan. Menurut Kotler yang dikutip dari Nursalam

kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

#### **4. KESIMPULAN**

Hasil penelitian didapatkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di Intalasi rawat Inap RSUD IPI kategori Baik adalah 20 responden (64,5%), kategori cukup 6 responden (19,4%) dan kategori kurang sebanyak 5 orang (16,1%). Kesimpulannya adalah ada hubungan ( $r=0,615$ ) antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, dimana semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Adanya hubungan signifikan antara layanan asuhan Keperawatan oleh perawat pelaksana dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap sakura ( $r=0,615$ , dan  $\text{sig}=0,001$ ), dan memiliki hubungan kuat.

#### **REFERENCES**

- Asmuji. 2013. *Manajemen Keperawatan Konsep Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Arruz Madia.
- Andriani. 2009. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang*. Wwww.Goole.Com Diakses Tanggal 06 Mei 2018.
- Aziz, Alimun. 2009. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Tehnik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Bahtiar. 2013. *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pangkajene Dan Kepulauan*. *Skripsi*. Makassar: Uin Alauddin.
- Budiyanto, Andi. 2009. *Studi Komparatif Tingkat Kepuasan Pasien Jamkesmas Dan Non Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Di Rsud Andi Sultan Daeng Raja Kabupaten Bulukumba*. *Skripsi*. Makassar: Uin Alauddin.
- Kuntoro. 2010. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.



- Hasibuan, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermanto, D. 2010. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Rsud Dr. H Soemarno Sastroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. *Skripsi*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hidayat. 2009. *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kemenkes RI. 2012. *Peta Jalan Menuju Jaminan Kesehatan Nasional 2012-2019*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. 2013. *Buku Pegangan Sosialisasi: Jaminan Kesehatan Nasional Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Khatima, H. 2010. Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Jamkesda Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Sinjai Kab. Sinjai Tahun 2010. *Skripsi*. Makassar: Uin.
- Nursalam. 2003. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dan Praktik Keperawatan Profesioanl. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pohan. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rafina. 2009. *Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bnaten*. (<http://ilmukeperawatan.com>). Diakses tanggal 10 Mei 2018.
- Ridwan, Sukandar. 2013. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Labuang Baji. *Skripsi*. Makassar : UIN Alauddin.
- Sudirman. 2012. *Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendekatan Serqual Pada Unit Rawat Inap RSUD Anantaloko Provinsi Sulawesi Tengah*. [http://www.scribd.com/jurnal\\_penelitian](http://www.scribd.com/jurnal_penelitian). Diakses pada 6 Mei 2018.
- Suharti. 2012. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan IV Rumah Sakit umum Islam Faisal Makassar. *Skripsi*. Makassar: UIN.
- Suryawati. 2009. *Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian)*. [www.jurnal.ugm.ac.id](http://www.jurnal.ugm.ac.id). Diakses pada tanggal 10 Mei 2014.
- Siswati, Sri. 2015. *Etika dan Hukum kesehatan dalam Prespektif undang-undang kesehatan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Suhati. 2012. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Perawatan IV Rumah Sakit islam Makassar. *Skripsi*. Makassar: UIN.
- Sukma. 2012. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Suryawati. 2009. *Kepuasan Pasien rumah Sakit (Tinjauan Teoritis dan Penerapannya pada Penelitian)*. [www.jurnal.ugm.ac.id](http://www.jurnal.ugm.ac.id). Diakses pada tanggal 10 Mei 2018.
- Trisnantoro. 2006. *Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gajah Mada.
- Wahyuni, Dian. 2013. *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*.
- Wulandari, Nofiaty. 2015. *Hubungan Layanan Keperawatan dengan tingkat Kepuasan Pasien rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran Kabupaten Semarang*.