

**TINGGINYA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN BERPENGARUH TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI BLUD RS BENYAMIN GULUH KOLAKA*****Level of Quality Nursing Service Influence on Patient Satisfaction in BLUD Benyamin
Guluh Hospital*****Evodius Nasus^{1*}, Grace Tedy Tulak²**^{1,2}Universitas Sembilanbelas November, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara, Indonesia*email: gracelavianni@gmail.com**Abstrak**

Rumah sakit sebagai pelaksana layanan kesehatan diharapkan selalu mengutamakan kepuasan pasien melalui peningkatan mutu pelayanan yang dilaksanakan. Salah satu indikator penilaian terhadap mutu pelayanan kesehatan adalah mengukur tingkat kepuasan pasien yang penerima layanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan menganalisa pengaruh mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka. Metode penelitian yang digunakan adalah *cross sectional study*. Populasi dan sampel adalah pasien rawat inap di ruang interna dan bedah sebanyak 75 orang yang diperoleh dengan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa secara signifikan mutu pelayanan keperawatan yang tinggi dapat mempengaruhi kepuasan pasien ($p=0,000 < p=0,05$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin tinggi baik mutu pelayanan keperawatan maka semakin memberikan dampak positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien dan sebaliknya.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan Keperawatan, Kepuasan pasien**Abstract**

Hospitals as health service providers are expected to always prioritize patient satisfaction through improving the quality of services performed. One indicator to assess quality of health services is to measure the level of satisfaction of patients who are recipients of health services. This research aims to analyze the effect of the quality of nursing services with patient satisfaction at BLUD Benyamin Guluh Kolaka Hospital. The research method used was an analytic survey with cross sectional approach. The population and sample were 75 patients in the internal and surgical rooms which were obtained by accidental sampling method. The results result showed that significantly the high quality of nursing services can affect patient satisfaction ($p=0.000 < p=0.05$). The conclusion of this study is that the higher the quality of nursing services, the more positive impact on satisfaction felt by patients otherwise.

Keywords: Quality of nursing services, Inpatient satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan akan dinilai berkualitas oleh para pelanggannya apabila yang pelayanan yang dirasakan melebihi harapannya. Penilaian ini meliputi penyampaian jasa kepada para pelanggan, kualitas pelayanan yang diterima atau cara penyampaian jasa tersebut [1]. Rumah sakit adalah unit pemberi jasa pelayanan kesehatan kepada pasien di ruangan rawat inap dan poliklinik. Sebagai pemberi layanan jasa, rumah sakit maupun puskesmas seharusnya memperhatikan mutu pelayanan kepada pasien dan keluarga untuk dapat menciptakan kepuasan layanan yang diterima.

Ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi mutu pemberian layanan kesehatan pada pasien di rumah sakit dan puskesmas, yaitu kualitas sarana fisik yang tersedia, tipe tenaga kesehatan, obat-obatan dan peralatan kesehatan, serta prosedur dalam memberikan pelayanan [2]. Menurut Parasuraman (2002) dalam Rferensi [3] kualitas pelayanan ditentukan oleh lima faktor utama yaitu wujud/tampilan (*tangible*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), empati (*empathy*) serta daya tanggap (*responsiveness*).

Upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan merupakan langkah penting dalam peningkatan daya saing usaha di Indonesia secara khusus di bidang kesehatan.

Perkembangan terakhir menunjukkan bahwa masyarakat pengguna layanan kesehatan di rumah sakit maupun puskesmas menuntut adanya pelayanan berkualitas. Kenyataan saat ini bahwa pasien makin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dan menghendaki keamanannya. Fakta yang terjadi memberikan gambaran adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan yang dirasakan oleh masyarakat di Indonesia. Kondisi ini terjadi dikarenakan belum adanya system pengendali mutu terbaik yang dapat diterapkan dalam pemberian pelayanan. Perlu dilakukan pemahaman dengan baik tentang *good governance* untuk mewujudkan pemberian layanan kesehatan yang berkualitas [4].

Layanan kesehatan dikatakan bermutu apabila pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien adalah gambaran rasa senang seseorang setelah membandingkan kenyamanan terhadap tindakan atau produk dengan harapannya [5]. Mutu layanan rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien. Pihak yang terlibat dalam pengelolaan rumah sakit dapat meningkatkan mutu pelayanan setelah melakukan analisis terhadap kepuasan pasien yang menerima pelayanan. Besaran jumlah pasien yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan dapat disurvei dengan

menggunakan alat penilaian yang baku (Depkes RI, 2005 dalam Refrensi [5].

Hasil penelitian Refrensi [3] menunjukkan adanya rasa puas pasien pada dimensi *Tangible* (81,94 %), *Empathy* (80,88 %), dimensi *Reliability* (79,36 %), *Responsiveness* (77,00 %) dan *Assurance* (79,44 %) menunjukkan hasil yang kurang puas.

Pelayanan keperawatan digolongkan sebagai pelayanan yang berkualitas jika perawat memberikan pelayanan mengacu pada standar baku yang telah ditetapkan dan untuk menilai mutu pelayanan keperawatan dibutuhkan suatu indikator mutu [6]. Hasil penelitian Refrensi [7] menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan keperawatan (diukur melalui tujuh dimensi yaitu dimensi *caring*, kolaborasi, kecepatan, empati, *courtesy*, *sincerity*, dan komunikasi terapeutik) terhadap kepuasan pasien.

BLUD RS Benyamin Guluh dibangun tahun 1979 dan mulai dimanfaatkan pada bulan Juni Tahun 1980. Rumah sakit ini adalah rumah sakit pemerintah type C berkedudukan di Kabupaten Kolaka. Jumlah kunjungan rawat jalan BLUD RS Benyamin Guluh Tahun 2017 sebanyak 55675 orang dan pada tahun 2018 meningkat menjadi 60832 orang. Jumlah kunjungan IGD BLUD RS Benyamin Guluh tahun 2017 sebanyak 9818 orang dan terdapat peningkatan pada tahun 2018 menjadi 10015 orang. Pasien rawat inap pada tahun 2017 berjumlah 7902 orang, tahun 2018 sebanyak

8647 orang dan tahun 2019 (Januari-Maret) berjumlah 2.407 orang [8].

Hasil wawancara dengan 6 orang pasien yang menjalani rawat inap di BLUD RS Benyamin Guluh pada bulan September 2019; 4 orang mengatakan kurang puas dengan pelayanan di ruangan dan 2 orang mengatakan puas dengan pelayanan yang diterima selama menjalani rawat inap. Ketidakpuasan pasien dipicu oleh adanya interaksi dengan perawat hanya terjadi ketika pasien dipindahkan ke ruangan rawat inap dan selanjutnya perawat hanya datang ketika dipanggil oleh keluarga pasien. Selain itu ruangan perawatan dilengkapi dengan AC dan televisi tetapi tidak berfungsi. Dengan adanya kondisi ini penulis tertarik untuk menganalisis kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap kualitas pemberian layanan keperawatan di ruangan rawat inap BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka.

METODOLOGI

Metode dalam penelitian ini adalah *cross sectional* untuk melihat keterkaitan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Benyamin Guluh Kolaka. Populasi pada penelitian ini yakni semua pasien dewasa di ruangan interna dan bedah RS Benyamin Guluh pada bulan November-Desember tahun 2019. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* berjumlah 75 orang. Instrumen penelitian menggunakan

kuesioner. Pengumpulan data dilakukan secara primer dan sekunder dan selanjutnya dilakukan pengujian data menggunakan *spearman*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Mutu Pelayanan Keperawatan

Mutu Pelayanan	f	n
Cukup baik	9	12,0
Baik	38	50,7
Sangat baik	28	37,3
Total	75	100,0

Hasil penelitian pada table 1 di atas menunjukkan pasien yang merasakan mutu pelayanan keperawatan cukup baik sebanyak 9 orang (12.0 %), baik sebesar 38 orang (50,7 %) serta sangat baik sebesar 28 orang (37,3 %).

Tabel 2. Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	F	n
Cukup puas	11	14.7
Puas	40	53.3
Sangat puas	24	32.0
Total	75	100.0

Tabel 2 menunjukkan bahwa pasien dengan kepuasan cukup sebanyak 11 orang (14,7%), puas berjumlah 40 orang (53,3%) sedangkan sangat puas sebesar 24 orang (32,0%).

Tabel 3. Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien

	Mutu Pelayanan	Kepuasan Pasien
Spearman's rho	Correlation Coefficient	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
N	75	75
	Correlation Coefficient	.622**
N	75	75
	Sig. (2-tailed)	.000

Hasil pengujian statistik menggunakan *spearman* diperoleh nilai $p = 0,000$ yang menyatakan pengaruh mutu pelayanan keperawatan pada kepuasan pasien yang menjalani perawatan di BLUD RS Benyamin guluh Kolaka.

Mutu Pelayanan Keperawatan

Mutu dalam pemberian layanan keperawatan adalah aspek yang sangat penting dalam menciptakan pengakuan

pasien terhadap pelayanan sehingga tercapai komitmen mereka untuk menggunakan layanan tersebut. Peningkatan mutu pelayanan keparawatan merupakan standar pemberian pelayanan yang efisien dan efektif yang ditetapkan oleh organisasi profesi dan dilakukan oleh perawat secara menyeluruh disesuaikan dengan kebutuhan pasien [9].

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pasien merasakan mutu pelayanan keparawatan baik sebanyak 38 orang (50,7%) dan sangat baik sebanyak 28 orang (37,3%). Hasil ini menunjukkan bahwa layanan keparawatan yang dilaksanakan di ruang interna dan bedah BLUD RS Benyamin Guluh Kolaka dikategorikan baik. Penelitian ini didukung oleh penelitian Noor Hidayah et al (2018) yang menyatakan bahwa sebesar 78 % responden merasakan mutu pelayanan keparawatan di Puskesmas Gubug 1 sudah baik namun tidak sejalan dengan penelitian Sri Baskoro Kawoco et al (2016) menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 30 responden (75 %) dalam kategori kualitas pelayanan yang cukup baik.

Mutu pelayanan keparawatan diukur dalam 5 dimensi yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *Empathy*. Terdapat 9 orang responden (12,0%) yang mengatakan bahwa mutu pelayanan keparawatan di ruangan interna dan bedah cukup baik. Hal ini terjadi karena responden melihat peralatan dan fasilitas alat medis dalam ruangan perawatan masih kurang

lengkap, pencatatan dalam ruangan cukup baik serta rasa simpatik perawat ketika memberikan pelayanan dipersepsikan cukup baik.

Kepuasan Pasien

Hasil penelitian pada tabel 2 memperlihatkan pasien yang merasa puas dengan pelayanan keparawatan berjumlah 40 orang (53,3%) dan sangat puas berjumlah 24 orang (32,0%). Menurut Refrensi [10] rasa puas seseorang akan tercapai setelah melakukan perbandingan antara hasil yang diterima dengan harapannya. Indikator yang dapat membentuk kepuasan meliputi kesesuaian harapan, kemudahan mendapatkan produk atau jasa yang ditawarkan serta kesediaan untuk merekomendasi.

Penelitian ini juga sejalan dengan study penelitian oleh Refrensi [11] mendapatkan 67 orang (67 %) pasien rawat inap merasa puas dengan pelayanan keparawatan di rumah sakit Bhayangkara Manado. Kepuasan merupakan respon emosional seseorang terhadap mutu layanan yang dirasakan melalui pendapat maupun sikap menyeluruh berhubungan dengan keutamaan pelayanan [12] Study ini juga dibenarkan oleh Refrensi [13] menunjukkan kepuasan pasien baik yaitu 63 responden (69,2 %) dan kepuasan pasien kurang baik berjumlah 28 responden (30,8%).

Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji bivariat pada tabel 3 menunjukkan adanya pengaruh bermakna mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000 < p = 0,05$). Study ini sejalan dengan penelitian Refrensi [9] yang menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan keperawatan ($p=0.000$).

Hasil study ini pun didukung oleh penelitian Refrensi [14] menunjukkan mutu layanan kesehatan berdampak signifikan pada kepuasan pasien yang menjalani rawat inap ($p=0,00 < 0,05$, $r_{hitung} = 0,834 > r_{tabel} = 0,181$).

Menuju era globalisasi dimana persaingan semakin ketat, maka industri pelayanan kesehatan diharapkan mampu mengubah paradigma dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat menuntut rumah sakit meningkatkan daya saing dengan menciptakan kepuasan pasien yang menjalani rawat inap. Kepuasan pasien merupakan komponen penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan dengan melakukan pengukuran respon pasien yang telah menerima pelayanan.

KESIMPULAN

Hasil study ini memperlihatkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan, semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan yang diberikan

berdampak terhadap meningkatnya kepuasan pasien begitu pun sebaliknya. Diharapkan pihak rumah sakit terus melaksanakan sosialisasi kepada para perawat tentang pentingnya menjaga mutu pelayanan keperawatan agar pasien semakin merasakan kepuasan pelayanan di ruang rawat inap.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada bapak Rektor Universitas Sembilan Belas November Kolaka, Dekan Fakultas Sains dan Teknologi serta Ketua Program Studi D3 Keperawatan atas bimbingan dan arahan yang diberikan. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Direktus BLUD RS Benyamin Guluh serta para perawat yang telah memfasilitasi peneliti melaksanakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Muninjaya, Gde AA. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
2. Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
3. Biyanda E, et al. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang. Jawa Tengah

4. Azwar, S. 2009. Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
5. Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
6. Depkes. (2008). *Pedoman Indikator Mutu Pelayanan Keperawatan Klinik di Sarana Kesehatan*. Jakarta: Dirjend Bina Yanmedik Depkes RI.
7. Astuti, P. P. 2017. *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di RS PKU Muhammadiyah Bantul*. repository.umy.ac.id diakses tanggal 17 Oktober 2019.
8. Profil Rumah Sakit Benyamin Guluh Tahun 2019.
9. 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), 50-63.
10. Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*. Jakarta
11. Damopolii, S. H., Tucunan, A. A., & Maramis, F. R. 2019. hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rs bhayangkara tk iii manado. *kesmas*, 7(5).
12. Anjaryani, W. D. 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
13. Wowor, J., Rumayar, A. A., & Maramis, F. R. 2019. Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru. *KESMAS*, 8(6).
14. Az-zahroh, T. N. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), 99-111.