



Volume 7 No 1 Maret 2014

# JURNAL KEPERAWATAN

**STIKES ICME**  
Nursing Edition



Diterbitkan Oleh :  
STIKES Insan Cendekia Medika  
Jl. Kemuning No. 57 Candimulyo Jombang

Jurnal Keperawatan	Vol 7	No.1	Hlm 1 - 86	Jombang Maret 2014	ISSN 2088-2173
--------------------	-------	------	------------	-----------------------	-------------------

## Editorial Board

### Editor in Chief

Afif Hidayatul Arham, STIKES Insan Cendekia Medika Jombang (Scopus ID), (Google Scholar ID), (SINTA ID)

### Editors

Hindyah Ike Suhariati, STIKES Insan Cendekia Medika Jombang (Scopus ID), (Google Scholar ID), (SINTA ID)

Dwi Nuariana, STIKES Insan Cendekia Medika Jombang (Scopus ID), (Google Scholar ID), (SINTA ID)

Badri, STIKES Insan Cendekia Medika Jombang (Scopus ID), (Google Scholar ID), (SINTA ID)

### Reviewers

Muh. Bahrudin, Poltekkes Surabaya, (Scopus ID), (Google Scholar ID), (SINTA ID)

Abdul Muhith, Universitas Nahdhatul Ulama Surabaya, (Scopus ID), (Google Scholar ID), (SINTA ID)

Hariyono, STIKES Insan Cendekia Medika Jombang (Scopus ID), (Google Scholar ID), (SINTA ID)

MAKE A SUBMISSION

### ADDITIONAL MENU

Editorial Board

Editorial Board

Publication Ethics

Copyright notice

Plagiarism Checker

Focus and Scope

Author Guidelines

ISSN : 2088-2173  
e-ISSN : 2580-4782

DAFTAR ISI

No	Judul	Halaman
1.	Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Stres Pasien Hemodialisis Di Rumah Sakit Jombang Di Ruang Hemodialisis (Studi Di Hospita Yogyakarta Di Ruang Hemodialisa) <b>Muflichatul Muniroh<sup>1</sup> Darsini<sup>2</sup>Ucik Indrawati<sup>3</sup></b>	1-7
2.	Hubungan Peran Orang Tua Dengan Keberhasilan Interaksi Anak Di Tk Dharma Wanita Li Kedungadem Tahun2014 <b>Oktavia Eka Muji Rahayu<sup>1</sup> Asrina Pitayanti<sup>2</sup> Iva Milia Hani Rahmawati<sup>3</sup></b>	8-14
3.	Pengaruh Motivasi Orang Tuaterhadap Kebiasaan Menggosok Gigi Pada Anak Pra Sekolah Di Tk Pertiwi Peterongan Kabupaten Jombang <b>Qoniatuz Zahroh<sup>1</sup> EndangYuswatiningsih<sup>2</sup>Dwi Prasetyaningati<sup>3</sup></b>	15-24
4.	Hubungan Komunikasi Internal Dengan Motivasi Kerja Pegawai (Studi Di Puskesmas Brambang) <b>Elga Putra Windika<sup>1</sup> Hindyah Ike<sup>2</sup> Nurul Huda<sup>3</sup></b>	25-33
5.	Pengaruh Terapi Play Terhadap Kecemasan Dalam Menghadapi Rumah Sakit Terhadap Pra-Sekolah Anak Usia 3-6 Tahun (Studi Di Ruang Seruni Rumah Sakit Jombang) <b>Diah Ayu Nurvita<sup>1</sup>Emi Kusumawardani<sup>2</sup> Dwi Puji<sup>3</sup></b>	34-43
6.	Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Studi Di Rsu Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto Tahun 2014) <b>Angga Zainudin<sup>1</sup>Hindyah Ike<sup>2</sup>Nurul Huda<sup>3</sup></b>	44-53
7.	Pengaruh Pemenuhan Nutrisi Terhadap Proses Penyembuhan Luka Insisi Pada Pasien Pasca Bedah Sectio Caesarea (Studi Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Jombang) <b>David Eka Saputra<sup>1</sup>Endang Yuswatiningsih<sup>2</sup>Dwi Prasetyaningati<sup>3</sup></b>	54-63
8.	Pengetahuan Perawat Dengan Upaya Pencegahan Infeksi Nosokomal (Studi Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Sayidiman Magetan) <b>Eka Nugraheni S<sup>1</sup> Arif Wijaya<sup>2</sup> Yunan Yusuf Habibi<sup>3</sup></b>	64-70
9.	Pengaruh Pemberian Penyuluhan Pendidikan Seks Terhadap Sikap Seksualitas Remaja Usia 17-19 Tahun Di Sma Negeri 3 Kabupaten Probolinggo Pada Tahun 2014 <b>Fandik Fathur Rohman<sup>1</sup> Ahmad Rifa'i<sup>2</sup> Anin Wijayanti<sup>3</sup></b>	71-79
10.	Pre Eklampsia Terhadap Berat Badan Lahir Bayi ( Studi Di Rsud Dr. Soegiri Di Lamongan) <b>Lukman Hakim Hidayatullah<sup>1</sup> Muarrofah<sup>2</sup> Baderi<sup>3</sup></b>	80-86

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT  
KEPUASAN PASIEN  
(Studi di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto Tahun 2014)**

**Angga Zainudin<sup>1</sup>Hindyah Ike<sup>2</sup>Nurul Huda<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>STIKes Insan Cendekia Medika Jombang

<sup>1</sup>e-mail : [Angga\\_Zainudin@yahoo.com](mailto:Angga_Zainudin@yahoo.com), <sup>2</sup>email: [hindyahike@yahoo.com](mailto:hindyahike@yahoo.com)

**ABSTRAK**

**Pendahuluan** Kurangnya kualitas asuhan keperawatan, perawat tidak melakukan standar pelayanan minimum yang ditetapkan, sehingga pasien merasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dan hasil layanan yang diterima. Standar pelayanan minimum di rumah sakit Indonesia tahun 2013 berdasarkan hasil survei indeks kepuasan masyarakat 81% masyarakat sangat puas. Rumah sakit perawatan standar di provinsi Jawa Timur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 86% puas (Departemen Kesehatan RI, 2013). Sementara itu, di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto tingkat kepuasan pasien 75% (Medical Care, 2013). Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas asuhan keperawatan dengan studi kepuasan pasien di Rumah Sakit Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. **Metode** Penelitian ini menggunakan desain analitik cross sectional dengan populasi sampel 219 pasien dan total sampling 44 pasien dilakukan dengan pendekatan simple random sampling. Pemrosesan data dengan pengeditan, pengkodean, penilaian, tabulasi dan perangkat lunak SPSS versi 16.0 uji statistik "Rank Spearman" dengan tingkat  $\rho = 0,000 < 0,05$ . Berdasarkan **hasil** penelitian menunjukkan mayoritas kualitas asuhan keperawatan kategori kurang, menunjukkan bahwa lebih dari setengah responden tingkat kepuasan pasien kurang puas. Hasil uji statistik Rank Spearman ( $\rho = 0,000 < 0,05$ ) sehingga H1 diterima artinya ada hubungan antara kualitas asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien. **Kesimpulan** Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keterampilan perawat dan keterampilan saat memeriksa pasien. untuk layanan yang diberikan oleh perawat pasien puas dengan layanan yang diberikan.

**Kata kunci: Kualitas asuhan keperawatan, tingkat kepuasan pasien**

**RELATIONSHIP QUALITY OF NURSING SERVICE WITH PATIENT  
SATISFACTION LEVELS  
(Study at Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto Hospital in 2014)**

**ABSTRACT**

**Introduction** The lack of quality of nursing care, the nurse do not perform minimum service standard in the set, So that patient feel the service provided is not in accordance with costs incurred and the results received service. Minimum service standard in Indonesian hospital in 2013 based on the results of a survey of community satisfaction index of 81% of the people are very are satisfied. Standard care hospital in the province of East Java based community satisfaction index by 86% are satisfied (RI Department of Health, 2013). Meanwhile, in Hospital Dr Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto patient satisfaction rate of 75% (Medical Care, 2013). This study aimed analyzing the relationship the quality of nursing care with patient satisfaction studies in Hospital Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. This study used a cross sectional analytic design with a sample population of 219 patients and 44 patients totaled probability sampling is done by simple random sampling approach. Data processing with editing, coding, scoring, tabulating and software SPSS version 16.0

*statistical test "Spearman Rank's" by rate  $\rho = 0.000 < 0.05$ . Based on **the results** of the study showed the majority of the quality of nursing care is less category, showed that more than half of the respondents level of patient satisfaction was less are satisfied. Results of statistical test Spearman Rank's ( $\rho = 0.000 < 0.05$ ) so that  $H_1$  is accepted to mean there is a relationship between the quality of nursing care with patient satisfaction. **The conclusion** From the results of this study are expected to improve the skills of nurses and skills when examining patients. for services provided by nurses patients were satisfied with the services provided.*

**Key words:** *Quality of nursing care, patients satisfaction rate*

## PENDAHULUAN

Mutu pelayanan keperawatan masih banyak mengalami kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan kurangnya fasilitas pelayanan kesehatan yang mempengaruhi pada mutu pelayanan (Nursalam, 2011). Mutu pelayanan keperawatan merupakan pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar keahlian untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit (Ahmad Farich, 2012).

RSU Dr. Wahidin Sudiro Husodo merupakan badan layanan umum yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kota Mojokerto disamping memiliki peralatan dan tenaga medis yang memadai, juga harus memiliki kualitas pelayanan yang baku sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan merasa puas.

Mutu pelayanan di RSU Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto yang diberikan masih kurang, perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien sering membedakan antara pasien kelas 3 dan pasien VIP, hal ini terbukti dengan kurangnya informasi yang diberikan perawat dalam memberikan tindakan keperawatan, perawat tidak memberikan penjelasan pada saat memberikan tindakan keperawatan, pasien terlalu lama menunggu, sikap petugas yang kurang bersahabat membuat pasien merasa pelayanan yang diberikan kurang

memuaskan, perawat yang tidak mau memperkenalkan identitasnya. Kondisi ini mencerminkan kurangnya mutu pelayanan keperawatan, perawat tidak melakukan standar pelayanan minimal yang ditetapkan, sehingga pasien merasakan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dan hasil pelayanan yang diterimanya.

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kuswantoro Rusca Putra (2010) Dengan judul Pengaruh Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Malang Ada pengaruh antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien diruang rawat inap Rumah Sakit Islam Malang.

Standar pelayanan minimal rumah sakit di Indonesia hasil survei tahun 2013 berdasarkan indeks kepuasan masyarakat 81% masyarakat sangat puas. Standar pelayanan rumah sakit di provinsi Jawa Timur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 86% puas (Depkes RI, 2013). Sedangkan di RSU Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto tingkat kepuasan pasien 75% (Yanmed, 2013). Tingkat kepuasan diruang Kertawijaya RSU Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto tahun 2013 diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 72%, di ruang Kencono Wungu tingkat kepuasan sebesar 63%, ruang Hayam Wuruk tingkat kepuasan pasien sebesar 60% hal ini masih dibawah standar pelayanan minimal yang ditetapkan Depkes RI sebesar  $> 90\%$ , sedangkan

dilihat dari Bed of ratio adalah 36,84% masih rendah dari standar yang ditetapkan oleh Depkes yaitu sebesar 60-85%.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto pada 20 pasien yang melakukan perawatan di Ruang Kencono Wungu didapatkan dari 20 pasien menyatakan sangat puas atas mutu pelayanan yang diberikan perawat sebanyak 5 orang, puas sebanyak 8 orang, dan pasien yang menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan sebanyak 7 orang.

Pelayanan keperawatan salah satu aspek yang berperan dalam pencapaian kinerja perawat, mutu pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan pasien salah satu aspek yang berperan pada kepuasan pasien. Kepuasan merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan, kemampuan perawat dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar mutu pelayanan keperawatan salah satu aspek yang berperan dalam kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas disebabkan perawat dalam memberikan pelayanan bersikap sopan, melaksanakan tugasnya dengan baik (Nursalam, 2011). Penyebab ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan disebabkan adanya perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan tidak sesuai dengan prosedur keperawatan, yaitu perawat dalam melakukan tindakan tidak memberikan penjelasan terlebih dahulu sehingga pasien tidak mengetahui apa yang akan dilakukan perawat dan pasien merasa tidak puas dengan tindakan yang dilakukan oleh perawat. Akibatnya pasien telah mengeluarkan biaya akan tetapi hasil yang diharapkan tidak memuaskan dalam menerima pelayanan masih kurang dari harapan pasien (Nursalam, 2011).

Solusinya untuk mendiferensiasikan pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas, dan lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya dengan cara meningkatkan skill perawat dengan

melakukan pelatihan-pelatihan akan memberikan kemampuan perawat dalam meningkatkan pelayanan keperawatan bermutu (Aditama, 2006). Sehingga setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami berada dibawah jasa yang diharapkan, pasien tidak merasa puas terhadap penyedia pelayanan kesehatan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, diharapkan mereka akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi (Subekti, 2009).

## BAHAN DAN METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif terbagi menjadi penelitian eksperimen dan non eksperimen, penelitian non eksperimen terdiri dari penelitian analitik dan penelitian deskriptif. Pada penelitian analitik desain penelitian yang digunakan salah satunya adalah *cross sectional* (Sugiyono, 2010). Rancangan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu pengumpulan data satu kali, dilakukan pengujian satu kali secara simultan atau bersama-sama pada bulan Maret-Juni tahun 2014. Penelitian akan dilaksanakan di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang Kencono Wungu bulan April 2014 di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto sebanyak 219 pasien.

Prinsip umum yang berlaku adalah sebaiknya dalam penelitian digunakan jumlah sampel sebanyak mungkin. Namun demikian, penggunaan sampel sebesar 10%-20% untuk subjek dengan jumlah yang besar dipandang sudah cukup. Sampel merupakan bagian dari populasi, sampel dalam penelitian menggunakan rumus (Arikunto, 2010).

$$n = N \times \frac{20}{100}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

$$n = 219 \times \frac{20}{100}$$

n = 43,8 dibulatkan menjadi 44 responden.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah probability sampling atau pengambilan sampel secara acak dengan teknik simple random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana (Nursalam, 2011).

Variabel independen dalam penelitian adalah Mutu Pelayanan Keperawatan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Pasien.

Instrumen dan pengumpulan data pada mutu pelayanan keperawatan menggunakan kuesioner dengan membuat kuesioner sendiri, sedangkan Tingkat kepuasan pasien menggunakan kuesioner yang baku (Nursalam, 2011). Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subyek dan proses pengumpulan karakteristik subyek yang diperlukan dalam suatu penelitian

Analisis univariate, analisis ini dilakukan untuk melihat *magnitude* permasalahan pada masing-masing variabel yang diamati melalui prosedur statistik deskriptif dilihat kecenderungan pemusatan dari masing-masing variabel. Semua variabel berskala dikotomi, kecenderungan pemusatan data dianalisis dengan cara menentukan proporsi (persentase) dari masing-masing kategori pengamatan pada tiap variabel.

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan:

P : Persentase

f : Frekuensi

n : Jumlah sampel

Adapun hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan menggunakan skala kumulatif:

100 %	= Seluruhnya
76 % - 99 %	= Hampir seluruhnya
51 % - 75 %	= Sebagian besar dari responden
50 %	= Setengah responden
26 % - 49 %	= Hampir dari setengahnya
1 % - 25 %	= Sebagian kecil dari responden
0 %	= Tidak ada satupun dari responden

(Arikunto, 2010).

Analisis bivariate, analisis data merupakan proses memilih dari beberapa sumber maupun permasalahan yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Notoatmodjo, 2010).

Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto. Uji statistik yang digunakan *Spearman rank's* yaitu untuk mengetahui hubungan dua variabel yang berskala ordinal, dimana uji *Spearman rank's* ini keceratan hubungan lebih halus, pengambilan keputusan sebagai berikut:

$\rho < \alpha$  :  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.  
 $\rho > \alpha$   
 $H_1$  ditolak yang berarti tidak ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

## HASIL PENELITIAN

Pada bab ini di bahas hasil penelitian. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan penelitian dengan judul “ Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto “. hasil penelitian meliputi gambaran tempat penelitian, data umum, dan data khusus, serta pembahasan yang

disesuaikan dengan teori yang ada. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 30 Juni 2014 dengan jumlah responden sebanyak 44 pasien di Ruang Rawat Inap Kencono Wungu RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

Lokasi penelitian di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo yang terdapat di JL. Raya Surodinawan Mojokerto. Adapun ruang Kencono Wungu merupakan salah satu rawat inap di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto yang memberikan pelayanan perawatan pada pasien umum dengan segala kasus yang di derita oleh pasien. RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto mempunyai 10 ruangan rawat inap yaitu Raden Wijaya, Tribuana, Kencono Wungu, Kertawijaya, Jaya Negara, Hayam Wuruk, Kertabumi, Gayatri, ICU/ICCU dan Perinatal. Ruang Kencono Wungu sendiri terdiri dari kelas 3 yang berjumlah 15 ruangan dengan jumlah 60 bad dan batas-batas wilayah RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto adalah sebelah utara perumahan warga, sebelah selatan pemukiman warga, sebelah barat pemukiman warga, sebelah timur Jalan Raya.

Tabel 5.1 Distribusi frekuensi berdasarkan umur responden di RSUD Dr. wahidin sudiro husodo mojokerto bulan juni 2014

No	Umur Responden	Frekuensi	Persentase %
1	20-30 tahun	4	9,1
2	31-35 tahun	3	6,8
3	36-45 tahun	16	36,3
4	> 45 tahun	21	47,7
Jumlah		44	100

Tabel 5.2 Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan responden di RSUD Dr. wahidin sudiro husodo mojokerto bulan juni 2014

No	Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase %
1	SD	13	29,5
2	SMP	7	15,9
3	SMA	21	47,7
4	Perguruan Tinggi	3	6,8
Jumlah		44	100

Tabel 5.3 Distribusi frekuensi mutu pelayanan keperawatan di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo mojokerto bulan juni 2014

No	Mutu pelayanan keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	15	34,1
2	Cukup	12	27,3
3	Kurang	17	38,6
Jumlah		44	100

Tabel 5.4 Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. wahidin sudiro husodo mojokerto bulan juni 2014

No	Tingkat kepuasan pasien	frekuensi	Persentase
1	Baik	5	11,4
2	Cukup puas	12	27,3
3	Kurang puas	27	61,4
Jumlah		44	100

Berdasarkan tabel 5.3 tabulasi silang diketahui bahwa dari 17 responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan kurang, Hampir dari setengah responden yang menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 17 responden (38,6%), dari 12 responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan cukup lebih dari sebagian kecil responden menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 9 responden (20,5%), dari 15 responden yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik sebagian kecil responden menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 1 pasien (2,3%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *Spearman rank's* didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,804 hal ini menunjukkan bahwa keeratan



hubungan adalah sangat kuat karena terletak direntang 0,80-1,00 sedangkan p didapatkan nilai sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

## PEMBAHASAN

### 1. Mutu Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto diperoleh bahwa dari 44 responden kurang dari setengah responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan kurang yaitu sebanyak 17 responden (38,6%). Pasien kurang puas misalnya perawat dalam membantu memilih layanan kesehatan prosesnya lama, dan pasien sangat tidak puas terhadap ketetapan waktu perawat tiba diruangan ketika pasien membutuhkan.

Dilihat dari fakta yang ada sudah jelas bahwa meskipun umur pasien sudah dewasa dan pendidikannya sudah baik belum tentu pasien tersebut bisa mengerti tentang manajemen ruangan dan tindakan perawat ruangan padahal para petugas sudah maksimal dan benar dalam melakukan tindakan dan sudah sesuai prosedur yang berlaku di setiap ruangan. Dilihat dari tabel 5.1 data umum yaitu umur kurang dari setengah responden berumur  $> 45$  tahun dengan frekuensi 21 responden (47,7%). Dan kurang dari setengah responden berpendidikan SMA sebanyak 21 responden (47,7%). Hal ini dapat didukung dengan teori yang menyatakan bahwa kematangan usia seseorang akan mempengaruhi tingkat emosional dan pikiran dalam membuat keputusan. Karena dengan usia yang matang, tingkat emosi dan pemikiran seseorang akan lebih stabil dan terkontrol juga usia mempengaruhi pada pola berpikir dan wawasan seseorang dalam mengambil keputusan untuk memilih pelayanan yang diharapkan. Sedangkan pendidikan sangat

erat hubungannya dengan pengetahuan dan wawasan seseorang, dimana dengan pendidikan yang tinggi maka akan mempengaruhi pola pemikiran, cara pandang, cara bertindak, dan wawasan yang lebih luas (Friedman, 2010).

Dari fakta mutu pelayanan keperawatan diatas pelayanan yang diberikan perawat masih kurang dalam melakukan tindakan keperawatan terhadap pasien sehingga pasien merasakan tidak puas dalam pelayanan yang diberikan oleh perawat diruangan. Dilihat dari berbagai fakta di atas sudah jelas bahwa meskipun umur pasien sudah dewasa dan pendidikannya sudah baik belum tentu pasien tersebut bisa mengerti tentang manajemen ruangan dan tindakan perawat ruangan padahal para petugas sudah maksimal dan benar dalam melakukan tindakan dan sudah sesuai prosedur yang berlaku di setiap ruangan.

Hal ini dapat didukung dengan teori yang menyatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar keahlian untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit, serta dapat menghasilkan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang bermutu, efisien, inovatif, dan menghasilkan customer responsiveness (Amad Farich, 2012).

Strategi peningkatan mutu pelayanan keperawatan antara lain pendidikan berlanjut, sumber daya dimanfaatkan secara efisien dan efektif aman bagi pasien dan provider, memuaskan bagi pasien dan provider, serta menghormati aspek sosial, ekonomi, budaya, agama, etika dan tata nilai masyarakat. Prasyarat peningkatan mutu pelayanan keperawatan antara lain pimpinan yang peduli dan mendukung, sadar mutu bagi seluruh staf, program diklat untuk peningkatan sumber daya manusia, sarana dan lingkungan yang mendukung dan adanya standar yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak

menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk, serta pada pihak lain, tata penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesional yang telah ditetapkan. Pengertian ini yang dijadikan pedoman untuk pelayanan bagi Departemen Kesehatan RI dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Depkes RI, 2009).

## 2. Tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr Wahidin Sudiro Husodo didapatkan lebih dari sebagian responden menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 27 pasien (61,4%).

Dikarenakan tingkat kepuasan pasien diatas disebabkan oleh kurangnya pelayanan perawat dalam melakukan tindakan kepada pasien kurang tanggap pada saat sampai di rumah sakit tidak segera ditangani membuat pasien dan keluarga menunggu lama dan secara keseluruhan pelayanan perawat kepada pasien saat di rumah sakit masih kurang seperti perawat tidak membantu pasien pada saat BAK dan BAB bagi pasien yang mengalami imobilisasi serta perawat tidak menciptakan kondisi kamar mandi dan WC baik sehingga pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat.

Hal ini dapat ditinjau dari salah satu teori yang menyatakan bahwa Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2011). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan atau alami terhadap harapannya (Kotler, 2011). Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa (service encounter) yang sebenarnya dan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan,

pelanggan tidak puas, sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas, selanjutnya jika melebihi harapan pelanggan akan sangat puas atau senang. Banyak peneliti yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien sangat berhubungan erat dengan pelayanan yang diberikan (Pujawan, 2010). Pelayanan jasa harus berfokus secara khusus pada layanan pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kajian berkesinambungan. Biasanya ada kebutuhan akan sistem keluhan atau atau komplain yang memungkinkan para pelanggan yang tidak puas teridentifikasi dan tindakan korektif diambil. Diatas hal-hal yang lain, perusahaan jasa harus terus beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang selalu berubah dalam hal layanan pelanggan.(Arief, 2009).

## 3. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien

Hasil dari uji statistik *Spearman rank's rho* didapatkan koefisien korelasi sebesar 0,804 dengan angka signifikan atau nilai *probabilitas* (0,000) lebih rendah standart signifikan 0,05 atau ( $p < \alpha$ ), dengan membandingkan rshitung dengan rstabel, maka didapat hasil rshitung (0,804) > rstabel (0,309) dikarenakan rshitung > rstabel yang berarti Ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

Dari hasil uji tersebut juga diketahui tingkat hubungan antara dua variabel, dengan ditunjukkan nilai korelasi 0,804 yang terletak antara angka 0,80-1,00 adalah kategori Sangat Kuat. Penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan diatas yang dilakukan di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto diperoleh bahwa dari 44 responden kurang dari setengah responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan kurang yaitu sebanyak 17 responden (38,6%). Sedangkan dari tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr Wahidin Sudiro Husodo didapatkan lebih dari

sebagian responden menyatakan kurang puas yaitu sebanyak 27 pasien (61,4%).

Hal ini terjadi dikarenakan mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien dari fakta diatas disebabkan oleh kurangnya pelayanan petugas dalam melakukan tindakan kepada pasien sehingga pasien mengatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat seperti dalam menangani kasus pasien belum tepat waktu membuat pasien dan keluarganya menunggu dan pasien juga mengeluh tentang kondisi kamar mandi kurang diperhatikan oleh petugas ruangan.

Hal ini dapat dikemukakan dengan teori yang mendukung menyatakan bahwa ketidakpuasan dalam penerimaan pelayanan disebabkan adanya perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan tidak sesuai dengan prosedur keperawatan, yaitu perawat dalam melakukan tindakan tidak memberikan penjelasan terlebih dahulu sehingga pasien tidak mengetahui apa yang akan dilakukan perawat dan pasien merasa tidak puas dengan tindakan yang dilakukan oleh perawat. Akibatnya pasien telah mengeluarkan biaya akan tetapi hasil yang diharapkan tidak memuaskan dalam menerima pelayanan masih kurang dari harapan pasien. Pelayanan keperawatan salah satu aspek yang berperan dalam pencapaian kinerja perawat, mutu pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan pasien salah satu aspek yang berperan pada kepuasan pasien. Kepuasan merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan, kemampuan perawat dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar mutu pelayanan keperawatan salah satu aspek yang berperan dalam kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas disebabkan perawat dalam memberikan pelayanan bersikap sopan, melaksanakan tugasnya dengan baik (Nursalam, 2011).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

1. Mutu pelayanan keperawatan di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto tahun 2014 kurang dari setengah responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan kurang sebanyak 17 pasien (38,6%).
2. Tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto tahun 2014 lebih dari sebagian responden menyatakan kurang puas sebanyak 27 pasien (61,4%).
3. Ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.

### **Saran**

1. Bagi Manajemen RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Hasil penelitian ini diharapkan Tim Manajemen rumah sakit lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara perawat harus meningkatkan keterampilan dengan melakukan pelatihan-pelatihan skill dan seminar-seminar tentang kesehatan yang diadakan oleh dinas kesehatan maupun rumah sakit itu sendiri agar mutu pelayanan dapat ditingkatkan sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat.
2. Bagi STIKes ICMe Jombang Hasil penelitian ini dapat dikembangkan lagi dalam bidang departemen manajemen keperawatan tentang mutu pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien dan dapat dibuat sebagai acuan dalam pembuatan jurnal-jurnal oleh perpustakaan khususnya di STIKes ICMe Jombang.
3. Bagi peneliti selanjutnya Bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor-

faktor pelayanan perawat terhadap dampak kepuasan pasien.

4. Bagi Perawat Komunitas dari hasil penelitian para perawat komunitas tetap meningkatkan pemberdayaan keluarga dan masyarakat dengan memberikan penyuluhan atau sumber informasi tentang pentingnya melakukan kunjungan ke posyandu bagi lansia yang mengalami hipertensi. Serta keluarga ikut berperan penting dalam memberikan dukungan penghargaan contohnya memberikan penghargaan dan pujian yang diberikan oleh suami-suami, anak dan keluarga yang meliputi pemberian umpan balik, pemberian pujian, pemberian penghargaan dan penghormatan terhadap lansia yang telah menghadiri kunjungan ke posyandu lansia.
5. Bagi Peneliti Selanjutnya dari hasil penelitian ini peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan kunjungan lansia ke posyandu lansia. Bagi lansia datang berkunjung ke posyandu secara rutin dan menjadikan posyandu sebagai sarana kesehatan yang *representative*

## KEPUSTAKAAN

- Aditama. 2006. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung: Pustaka Reka.
- Arief. 2009. *Manajemen Keperawatan*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto. 2010. *Prosedur Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, 2010. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta. Pustaka Pelajar.
- Depkes RI. 2009. *Standar Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI. 2013. *Standar Pelayanan Minimal Keperawatan*. [www//depkesri.go.id](http://www.depkkesri.go.id) di akses tanggal 15 April 2014 .
- Farich, Amad. 2012. *Manajemen Keperawatan*. Jogjakarta Graha Medika
- Gillbert. 2011. *Kinerja dan Pelayanan Keperawatan dan Rumah Sakit*. [http://www.kinerja dan pelayanan keperawatan.go.id](http://www.kinerja.dan.pelayanan.keperawatan.go.id) di akses tanggal 21 April 2014.
- Kuswantoro. 2010. *Pengaruh Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Malang*.
- MenPAN, 2011. *Standar Minimal Pelayanan*. <http://www.menpan.go.id> di akses tanggal 21 April 2014.
- Mongkaren, Steffi. 2013. *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*.
- Notoatmodjo, 2010. *Metode Penelitian Untuk Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2011. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian Keperawatan*. Jakarta: Salemba M.
- Philip, Kottler. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Pujawan. 2009. *Supply Chain Management*. Surabaya. Guna Widya.
- Saragih, Rosita. 2010. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan*.

Subekti. 2009 .*Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya.*

Sugiyono, 2010.*Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Tangker, 2009.*Jaminan Mutu Layanan Kesehatan,* Jakarta. Pustaka Pelajar.

Wahono. 2010. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik,* Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Yanmed, 2013.*Indek Kepuasan pasien di RSUD Dr. Wahidin Sudiro Husodo Mojokerto.* Mojokerto.