

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN YANG DIRAWAT DI RUANG RAWAT INAP PUSKESMAS MUMBULSARI JEMBER

Irwin Santoni*, Said Mardijanto**

Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES dr. Soebandi Jember

ABSTRAK

Mutu pelayanan keperawatan adalah hasil kinerja yang ditampilkan perawat. Kualitas pelayanan perawat sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan sendiri akan menumbuhkan citra Puskesmas. Mutu pelayanan keperawatan yang diberikan akan menimbulkan reaksi terhadap hasil pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan/keinginan pasien maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang dirawat diruang rawat inap puskesmas Mumbulsari Jember. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasi. Populasinya adalah pasien rawat inap Puskesmas Mumbulsari Jember dan memiliki karakteristik tertentu yang berjumlah 45 orang. Sampelnya berjumlah 40 orang dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner skala *SERVQUAL* kemudian data dianalisis menggunakan uji statistik *chi square* dengan hasil nilai $p\text{ value} = 0,02 < \alpha = 0,05$. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang dirawat diruang rawat inap puskesmas Mumbulsari Jember. Adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang signifikan tentunya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan, namun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan atau keluhan pelanggan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Kemenkes, dalam Muninjaya 2011). Pelayanan dalam hal ini adalah pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien di Puskesmas.

Puskesmas sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar (Depkes, 2011). Saat ini distribusi Puskesmas dan Puskesmas pembantu

sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar telah lebih merata. Setiap Puskesmas melayani 30.000 – 50.000 penduduk atau sekurang-kurangnya 1 (satu) kecamatan mempunyai satu Puskesmas. Untuk memperluas jangkauan layanan kesehatan, setiap Puskesmas dibantu oleh 3-4 Puskesmas pembantu dan satu Puskesmas keliling (DepKes.RI, 2006).

Hasil penelitian Badan Pusat Statistik (2012) bahwa persentase penduduk yang mengalami keluhan kesehatan dari tahun 2003 hingga 2009 mengalami peningkatan, yakni 24.41% (2003), 26.51% (2004), 26.68% (2005), 28.15% (2006), 30.90% (2007), 33.24% (2008), 33.68% (2009). Berdasarkan

keadaan tersebut kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan akan ikut meningkat. Salah satu *outcome* dari layanan kesehatan selain kesembuhan pasien adalah kepuasan pasien (Pohan, 2006).

Kebutuhan pasien terhadap layanan kesehatan yang semakin kompleks akan menuntut pelayanan kesehatan yang profesional dalam mengatasi masalah kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia adalah pelayanan keperawatan. Pelayanan keperawatan sendiri merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang didasarkan pada ilmu dan kiat keperawatan, berbentuk layanan biologis, psikologis, social dan spiritual secara menyeluruh yang ditujukan kepada individu, keluarga dan masyarakat baik sakit maupun sehat yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (MANKES, 2006).

Mutu pelayanan keperawatan adalah hasil kinerja yang ditampilkan perawat. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja perawat dalam pelayanan keperawatan faktor internal yaitu kemampuan dan motivasi, serta faktor eksternal meliputi usia, pengetahuan, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, lama kerja dan lingkungan kerja (Suryabrata, 2006).

Kualitas pelayanan perawat sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dengan sendiri akan menumbuhkan citra Puskesmas. Kualitas pelayanan perawat sebagai tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian untuk memenuhi kebutuhan pasien. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan (Tjiptona, 2001). Pasien sebagai pengguna jasa pelayanan perawat menuntut pelayanan perawat yang sesuai dengan haknya, yakni pelayanan perawat yang bermutu dan paripurna. Pasien akan mengeluh bila perilaku *caring* yang dirasakan tidak memberikan nilai

kepuasan bagi dirinya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap, dan nyaman, interaksi yang baik dari tenaga keperawatan (Wijaya, 2011).

Menurut Kotler (2002), kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menurut Kotler (2002) diantaranya adalah mutu, pelayanan, dan nilai. Pelayanan kesehatan (*health care services*) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam satu organisasi untuk meningkatkan dan memelihara kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok dan atau masyarakat (Azwar, 2006).

Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan puskesmas walaupun tidak signifikan dalam membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Puskesmas Mumbulsari memiliki kebijakan mutu dalam memberikan pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pelanggan, keluarga dan karyawan. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan cara meningkatkan kompetensi perawat, memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan akurat, memberikan kemudahan informasi pelayanan kepada pelanggan, menerapkan system Manajemen secara efektif dan konsisten (Puskesmas Mumbulsari, 2013).

Data pasien selama lima bulan terakhir di puskesmas Mumbulsari menunjukkan kunjungan pada bulan april 55, mei 50, juni 43, juli 47, dan agustus 45. Jumlah perawat di puskesmas Mumbulsari ada 23, sedangkan jumlah bet di puskesmas Mumbulsari berjumlah 33 (PKM Mumbulsari jember 2013). Berdasarkan pada data tersebut maka dapat dipahami bahwa kunjungan pasien

mengalami fluktuasi setiap bulannya. Hal ini menjadi indikasi atas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kepada pasien. Sementara berdasarkan studi awal yang dilakukan pada tanggal 10 Mei 2014 di Puskesmas Mumbulsari pada 12 pasien rawat inap dengan metode wawancara diketahui bahwa sebanyak 6 orang atau 50% pasien tidak puas dengan pelayanan keperawatan hal ini dikarenakan tidak adanya komunikasi perawat dengan pasien untuk menyampaikan keluhan, sebanyak 4 orang atau 33.3% pasien cukup puas dengan kondisi ruangan puskesmas yang nyaman, dan 2 orang 16.7% puas dengan proses administrasi pelayanan yang diberikan. Adapun upaya yang dilakukan pimpinan kepala puskesmas untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang sudah dijalani ialah kerja sama dengan BPJS dan pengadaan pemeriksaan penunjang seperti pemeriksaan HIV.

Berdasarkan uraian tersebut diatas pada kesempatan ini peneliti tertarik

ingin melakukan penelitian tentang pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien, apakah sudah dapat memberikan kepuasan kepada pasiennya atau masih sebatas teori saja, Maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang dirawat diruang rawat inap puskesmas Mumbulsari Jember.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan rancangan yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasi (*correlation study*). Pada penelitian ini menggunakan populasi yang akan diambil didasarkan pada data 1 bulan terakhir pada bulan Agustus sebesar 45 orang. Jadi besar sample untuk penelitian ini adalah 40 orang.

HASIL PENELITIAN

Data Umum

Tabel 5.1 Distribusi tenaga kesehatan berdasarkan tingkat pendidikan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Mumbulsari

No	Ketenagaan	Jumlah
1	Dokter	3 orang
2	Bidan	12 orang
	- P2B	3 orang
	- D3 Kebidanan	9 orang
3	Perawat Kesehatan	23 orang
	- SPK	2 orang
	- D3 Keperawatan	19 orang
	- S1 Keperawatan	- orang
4	Petugas Gizi/ D3 Gizi	1 orang
5	Asisten Apoteker	2 orang
6	Tenaga Administrasi	13 orang
7	Sopir , penjaga	4 orang

Tabel 5.2 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia

	Frekuensi	Presentase
17-25	1	2,5%
26-35	12	30,0%
36-45	15	37,5%
46-55	11	27,5%
56-65	1	2,5%
Total	40	100,0%

Sumber data primer 2014

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa 40 pasien yang diteliti, usia pasien paling banyak adalah berusia antara 36-45 tahun yaitu sebanyak 15 pasien (37,5%), katagori 26-35 tahun yaitu sebanyak 12 pasien (30,0%), katagori 46-55 tahun yaitu sebanyak 11 pasien (27,5%), katagori 17-25 sebanyak 1 pasien (2.5%) dan katagori 56-65 sebanyak 1 pasien (2.5%) dan

Tabel 5.3 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

	Frekuensi	Presentase
laki-laki	21	52,5%
perempuan	19	47,5%
Total	40	100,0%

Sumber data primer 2014

Berdasarkan tabel 5.3 dapat diketahui bahwa pada distribusi karakteristik responden hasil analisa data, jenis kelamin paling banyak adalah katagori laki-laki sebanyak 21 pasien (52,5%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 pasien (47,5%).

Tabel 5.4 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan status pendidikan

	Frekuensi	Presentase
Tidak sekolah	3	7,5%
SD	8	20,0%
SMP	15	37,5%
SMA	14	35,0%
Total	40	100,0%

Sumber data primer 2014

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa dari 40 pasien yang diteliti dengan status pendidikan yang paling banyak adalah katagori SMP yaitu sebanyak 15 pasien (37,5%), katagori SMA sebanyak 14 pasien (35,0%), katagori SD sebanyak 8 pasien (20,0%) dan tidak sekolah sebanyak 3 pasien (7,5).

Tabel 5.5 Distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

	Frekuensi	Presentase
Petani	15	37,5%
Ibu rumah tangga	7	17,5%
Wirausaha	10	25,0%
Kuli bangunan	3	7,5%
Karyawan	2	5,0%
Buruh pabrik	3	7,5%
Total	40	100,0%

Sumber data primer 2014

Berdasarkan tabel 5. dapat diketahui bahwa dari 40 pasien dengan jenis pekerjaan yang paling banyak adalah katagori petani yaitu sebanyak 15 pasien (37,5%), katagori wirausaha sebanyak 10 pasien (25,0%), katagori ibu rumah tangga sebanyak 7 pasien (17,5%) , katagori kuli bangunan dan buruh pabrik sebanyak 3 pasien (7,5) dan katagori karyawan 2 pasien (5.0%).

Data Khusus

Tabel 5.7 Distribusi frekuensi kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap puskesmas Mumbulsari jember

	Frekuensi	presentase
Puas	22	55,0%
Tidak Puas	18	45,0%
Total	40	100,0%

Tabel 5.7 Menunjukkan bahwa pasien yang dirawat di ruang rawat inap puskesmas Mumbulsari jember merasa puas sebanyak 22 pasien (55.0%) dan merasa tidak puas sebanyak 18 pasien (45.0%).

Tabel 5.9 Analisa hubungan mutu pelayanan keperwatan dengan kepuasan pasien yang dirawat di ruang rawat inap puskesmas Mumbulsari jember

	Mutu Pelayanan	Kepuasan
Chi-Square	18,800 ^a	18,800 ^b
Df	20	5
Asymp. Sig.	,535	,002

Berdasarkan uji *chi square* pada tabel 5.9 dapat diambil keputusan bahwa dalam penelitian ini ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasaan pasien yang dirawat diruang inap dipuskesmas Mumbulsari jember dengan *P value* $0,02 < \alpha 0,05$ sehingga dalam penelitian ini H_a diterima yaitu terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasaan pasien yang dirawat diruang inap dipuskesmas Mumbulsari jember.

HASIL PENELITIAN
Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Mumbulsari

Salah satu peran dan fungsi perawat di ruang rawat inap adalah memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien secara langsung, maka kepuasan fungsional pasien akan pelayanan di puskesmas Mumbulsari jember ditentukan oleh mutu pelayanan asuhan keperawatan, yang mana meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud asuhan keperawatan.

Hasil uji statistik terdapat 19 pasien (47,5%) yang menilai mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Mumbulsari

berada pada kategori sangat baik dan 4 responden (10,05) berada pada katagori baik. Namun 17 pasien (42,5%) menilai layanan keperawatan di Puskesmas Mumbulsari berada pada kategori tidak baik. Penilaian pada pelayanan keperawatan dilakukan berdasarkan pada persepsi pasien pada pelayanan keperawatan tersebut. (Sunaryo, 2004), penilaian tersebut merupakan hasil interpretasi rangsangan yang responden terima dan merupakan aktifitas yang *integrated* dalam diri individu. Rangsangan yang dimaksud adalah pelayanan keperawatan yang responden terima selama menjalani perawatan.

Dalam penelitian ini beberapa faktor yang mempengaruhi pasien terhadap mutu pelayanan asuhan keperawatan di puskesmas Mumbulsari diantaranya adalah: persepsi responden terhadap kehandalan perawat, daya tanggap perawat, jaminan perawat, empati perawat dan wujud asuhan keperawatan.

Pelayanan keperawatan di Puskesmas Mumbulsari berada pada kategori sangat baik. Peneliti menganalisa bahwa 19 pasien (47,5%) menilai layanan keperawatan di Puskesmas Mumbulsari berada pada kategori sangat baik dikarenakan perawat telah memberikan layanan keperawatan yang sesuai dengan harapan pasien selama menjalani perawatan, dan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Muninjaya 2012). Pelanggan akan memberikan reaksi terhadap hasil pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan/keinginan pasien maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan, namun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Selain faktor eksternal dari perawat, terdapat pula faktor internal dari pasien itu sendiri yang menyebabkan pasien memberikan penilaian positif pada layanan di Puskesmas Mumbulsari. Pasien memaklumi layanan yang mereka terima walaupun tidak sesuai dengan harapan hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya faktor pekerjaan juga turut mempengaruhi persepsi pasien, dalam penelitian ini rata-rata pasien sebagai petani dan wirausaha sehingga peneliti berpendapat bahwa pasien memberikan penilaian positif pada pelayanan keperawatan yang diterima walaupun tidak sesuai dengan harapan. Pasien menerima bagaimanapun layanan yang diberikan karena pasien memaklumi

bahwa pasien membayar dengan biaya terjangkau bahkan gratis, sehingga pasien tidak menuntut layanan yang lebih baik dari apa yang pasien terima.

Pasien mampu menilai bagaimanakah seharusnya mereka diperlakukan sebagai pasien. Namun ketika kebutuhan dan keinginan pasien selama menjalani perawatan ternyata tidak sesuai dengan apa yang mereka terima, maka akan muncul 17 pasien (42,5%) menilai pelayanan keperawatan di Puskesmas Mumbulsari berada pada kategori kurang baik.

Namun pada kenyataannya pelayanan keperawatan yang diberikan cenderung lebih mengatasi masalah biologis pasien yang akhirnya meninggalkan upaya mengatasi masalah psikologis, sosial, dan spiritual pasien. Seperti contohnya ketika pasien dan keluarga cemas terhadap masalah kesehatannya, perawat tidak menemani pasien untuk mengatasi masalah psikis pasien yang dalam hal ini adalah rasa cemas hal ini tidak sesuai dengan pernyataan Supriyanto (2010) Pasien ialah makhluk biologis, psikologis, sosial, ekonomi dan budaya yang memerlukan pemenuhan kebutuhan serta harapan dari aspek bio (kesehatan), aspek psiko (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (sandang, pangan, papan dan afiliasi sosial), serta aspek budaya).

Pelayanan keperawatan yang kurang baik di dalam institusi kesehatan memberikan banyak dampak negatif masyarakat (pasien). Selain merugikan pasien, layanan keperawatan yang buruk juga mengakibatkan citra institusi menjadi buruk, tuntutan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum, dan juga dapat mengurangi jumlah kunjungan pasien (Asmadi, 2008). Tenaga kesehatan khususnya perawat harus memiliki keyakinan pentingnya pasien. Hal tersebut dikarenakan keperawatan adalah profesi yang berorientasi pada pelayanan yang bersifat membantu. Perawat membantu pasien mengatasi masalah-

masalah sehat-sakit pada kehidupan sehari-harinya.

Pelayanan keperawatan yang diberikan harus sesuai dengan standar. Standar pelayanan keperawatan merupakan pedoman untuk perawat dalam melakukan praktik keperawatan yang digunakan untuk menentukan apakah perawat telah bertindak sesuai prosedur (Potter & Perry, 2005). Apabila perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai standar maka perawat dapat melindungi diri sendiri pada bahaya tindakan legal dan yang lebih penting adalah melindungi klien/pasien pada risiko bahaya dan cedera.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Mumbulsari

Oliver (dalam Koentjoro, 2007) mendefinisikan kepuasan merupakan respon seseorang terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Respon tersebut penilaian seseorang terhadap pelayanan pemenuhan kebutuhan dan baik pemenuhan yang kurang ataupun pemenuhan yang melebihi kebutuhan dan harapan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menilai pelayanan keperawatan memuaskan sebanyak 22 pasien (55,0%). Peneliti menganalisa kepuasan pelayanan yang diperoleh oleh pasien didasarkan pada proses kinerja tenaga kesehatan sesuai dengan prosedur, sikap ramah tamah tenaga kesehatan menunjukkan empati dan memberi arti tersendiri bagi pelayanan di Puskesmas Mumbulsari. Sedangkan 18 pasien (45,0%) menilai bahwa pelayanan keperawatan di Mumbulsari belum memuaskan hal ini disebabkan masih terdapatnya pasien yang tidak puas pada layanan keperawatan yang sudah dapat dikarenakan tuntutan atau harapan pasien yang terlalu tinggi. Keadaan tersebut sesuai dengan *expectancy disconfirmation model* yang menjelaskan bahwa ketidakpuasan muncul karena layanan yang diterima oleh pasien lebih

rendah dari harapan pasien pada layanan tersebut (Tjiptono, 2004).

Selain faktor dari tenaga perawat di puskesmas fasilitas juga mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang (Simamora, 2003). Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa fasilitas di Puskesmas Mumbulsari masih belum lengkap. Hal tersebut ditunjukkan seperti belum tertata rapi bed di bangsal dan tempat bangsal yang kurang bersih. Keadaan tersebut sering membuat keluarga tidak nyaman.

Kepuasan pasien dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik buruknya sebuah pelayanan di puskesmas yang baik dari tempat pelayanan kesehatan akan membuktikan bahwa puskesmas tersebut bermutu baik pula. Apabila ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan tidak diperhatikan, maka akan menyebabkan angka kunjungan menurun dan memunculkan citra negatif pada perawat. Peningkatan kepuasan pasien pada layanan keperawatan dapat dilakukan dengan memperbaiki faktor yang kepuasan, salah satunya dengan meningkatkan kepedulian pada pasien. Kepedulian tenaga kesehatan (perawat) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan (Muninjaya, 2004). Setiap keluhan pasien harus cepat diterima oleh perawat agar pasien merasa dipedulikan.

Sebagaimana diungkapkan oleh Supranto (Trimumpuni, 2009), yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, kecepatan pelayanan, lingkungan perawatan yang menyenangkan, keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan dan biaya yang terjangkau. Yang mana setelah mendapatkan pelayanan, pelanggan akan memberikan reaksi terhadap hasil pelayanan yang

diberikan, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan, namun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan atau keluhan pelanggan. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan.

Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien yang dirawat di ruang Rawat Inap Puskesmas Mumbulsari Jember

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006). Pasien akan mempersepsikan layanan keperawatan yang ia terima apakah sudah sesuai dengan harapan mereka. Kemudian mereka akan memberikan respon berupa kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap layanan keperawatan yang telah mereka terima. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas MumbulsariJember dengan uji *Chi Square* menunjukkan *p value*=0,02, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mumbulsari Jember

Mutu pelayanan yang baik memberikan dampak yang positif bagi kesembuhan pasien sesuai dengan hakekat pelayanan dasar dari pelayanan keperawatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa

pelayanan keperawatan yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas pada mutu pelayanan keperawatan. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan keperawatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. (Khoiri, 2013).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Masrati, 2010).

Pelayanan keperawatan yang tidak dikelola dengan baik akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan sedang dapat menjadi rendah puskesmas tidak memperbaiki kualitas layanannya. Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu prioritas yang akan membantu perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan agar pasien mau berpartisipasi selama pelayanan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Desimawati, 2013).

Adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang tentunya para tim kesehatan dibidang keperawatan dapat mengembangkan suatu metode pemberian asuhan keperawatan untuk dapat di implementasikan dalam

pengorganisasian ruang keperawatan sehingga dapat menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan dengan meningkatkan mutu pelayanan dari kriteria cukup menjadi baik, agar pasien memperoleh pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien sehingga pasien memperoleh kepuasan dan status kesehatan yang meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mumbulsari Kabupaten Jember yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Sebanyak 19 responden (47,5%) mengatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Mumbulsari sangat baik, dan 17 responden (42,5) mengatakan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Mumbulsari pada kategori tidak baik. Mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas Mumbulsari ditentukan oleh beberapa faktor meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan wujud asuhan keperawatan.
- b. Sebanyak 22 responden (55,0%) berada pada kategori puas dan 18 responden (45,0%) berada pada kategori tidak puas terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Mumbulsari Kabupaten Jember pelanggan akan memberikan reaksi terhadap hasil pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan/keinginan pasien maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan, namun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan

- c. Terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Mumbulsari Kabupaten Jember ($P\text{ value} = 0,02 < \alpha 0,05$). Mutu pelayanan yang baik memberikan dampak yang positif bagi kesembuhan pasien sesuai dengan hakekat pelayanan dasar dari pelayanan keperawatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan keperawatan yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas pada mutu pelayanan keperawatan

DAFTAR PUSTAKA

- Admin.2009, *Pelayanan Prima untuk Pelanggan*. On-line: [http://: Journal skripsi.com](http://Journal skripsi.com) .diakses pada 13 Januari 2016
- Ali, Zaidin. H., 2001. *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta :Widya Medika.
- Alwi, Hasan. 2011. *Bahasa Indonesia: Pemakai dan Pemakaiannya*. Jakarta: Badan. Pembinaan dan Pengembangan Bahasa-Kemdiknas.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. RinekaCipta, Jakarta
- Arwani. 2002. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta : EGC.
- Aryani, 2010. *Kesehatan Remaja Problem dan Solusinya*. Jakarta: Salemba Medika.
- Azrul Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi Ketiga. Jakarta :Binarupa. Aksara.
- Babakus, Emin, dan W. Glynn Mangold, 1992. *Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation, Health Service Research*.
- Budiastuti.2002. *Faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit*, <http://www//klinis.wordpress//kepuasan-pasien> terhadap

- pelayanan keperawatan* diakses pada tanggal 7 Juli 2014
- Bustami.2011.*Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Departmen Kesehatan. 2007. Direktorat Jendral Bina pelayanan Medik Standar Minimal Pelayanan Kesehatan Gigi Puskesmas.
- Departmen Kesehatan. 2009. Sistem Kesehatan. Jakarta.
- Endarwati, 2012. *Penerapan Metode Discovery Learning Untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Matematika Siswa Kelas IV SD Negeri 1 Jurug Tahun Ajaran 2011/2012 (Studi Kasus di SD Negeri 1 Jurug Mojosoongo Karanganyar Tahun 2011/2012)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Imballo S. Pohan 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Fandy Tjiptono, 2000.*Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Fandy, Tjiptono, 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21*. Edisi 7, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Haffizurrachman. 2004. *Mengukur Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia. Volume 54. Nomor 7.283 – 288
- Hardiyanti, D. Dkk. 2013. *Preferensi Konsumen Terhadap Produk Selai Buah Nipah Menggunakan Analisis Konjoin*.
- Haryanti.2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya. Universitas Airlangga
- Hidayat.2011. *Menyusun Skripsi dan Tesis Edisi Revisi*. Bandung: INFORMATIKA
- Indarjati, A., 2001. *Kepuasan Konsumen*. Pranata No. 1 Th IV.
- Junaidi, S., 2002. *Pengaruh Ketidapuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, *Profil Kesehatan Indonesia. 2010* Jakarta : Kementrian Kesehatan Republik Indonesia 2011 [Diakses pada 12 Juli 2014]. Available from URL: HIPERLINK http://www.depkes.go.id/downloads/PROFIL_DATA_KESEHATAN_INDONESIA.pdf
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Milenium*, Jakarta,.Prehallindo.
- Kotler dan Armstrong, 2004, *Prinsip-prinsip Marketing*, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler dan Keller, 2007.*Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*, PT. Indeks, Jakarta
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta :Erlangga
- Kusnanto.2003 *.Pengantar profesi dan praktik keperawatan profesional*. EGC: Jakarta.
- Kusnanto.2004. *Pengantar Profesi Dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Mangkunegara, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Miftah Thoha. 2003, *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Melinda, S. P. 2011. *Pengaruh Iklim Kerja Organisasi dan Komitmen Organisasi terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan pada Perawat Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik*

- Medan.Tesis (Tidak Diterbitkan).*
Yogyakarta: Fakultas Psikologi
UGM
- Muninjaya. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Muninjaya. 2004. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku. Kedokteran EGC:
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta :Rineka Cipta
- Nurachmah.2001. *Nutrisi dalam Keperawatan*. Jakarta: CV.INFOMEDIA.
- Nursalam.2011. *Manajemen Keperawatan.edisi 3*.Jakarta :Salemba Medika.
- Pohan,. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blane :Bekasi
- Priharjo, R. 2008. *Tehnik Dasar Pemberian Obat Bagi Perawat*. Jakarta : EGC.
- Risser, N.L. 1975. *Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing Care in Primary Care Settings.NursingResearch*, 24(1), 45-52
- Suryabrata.2006. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo. Persada.
- Syafrudin, SitiMasitoh, dan Taty Rosyanawaty, 2011, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan untuk Bidan*, Cetakan Pertama, Jakarta : CV. Trans Info Media.
- Swanburg, R.C, 2000. *Pengantar Kepemimpinan & Manajemen Keperawatan Untuk Perawat Klinis*. Jakarta :EGC.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*.Bandung : Alfabeta
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta :Andi. Offset.
- Tony Wijaya, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa, Cetakan ke-1*,Kembangan-Jakarta. Barat : PT. Indeks.
- Videbeck, Sheila L.,2008. *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*. Jakarta: EGC.
- Winardi. 2001. *Motivasi & Pemotivasian dalam Manajemen*.Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*.Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.
- ZulfanSaam, Sri wahyuni. 2012. *Psikologi Keperawatan*. Cetakan pertama.Jakarta : PT. Raja Grafindopersada.