

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD TUGUREJO SEMARANG

M Fatkhul Mubin, Abdul Jalal
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang

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 RSUD Tugurejo Semarang, 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 RSUD Tugurejo Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional, sedangkan analisis data yang digunakan adalah uji statistik korelasi Rank Spearman. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang dalam satu bulan yaitu 1200 pasien yang dirawat di kelas I, II, III, dan VIP. Adapun jumlah sampel 100 responden dengan cara pengambilan sampel Stratified Random Sampling.

Hasil penelitian didapatkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di Instalasi rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang kategori tinggi adalah 57 responden (57 %), kategori sedang 41 responden (41 %) dan kategori rendah (2 %). Kepuasan responden di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang kategori tinggi adalah 38 responden (38 %) dan kategori sedang 62 responden (62 %). Kesimpulannya adalah Ada hubungan ($r = 0,293$) 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

PENDAHULUAN

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. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternative pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan.

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu system penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun system pemberian pelayanan yang efektif, termasuk: tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana yang dilakukan RSUD Tugurejo Semarang, perlu mendapatkan

perhatian, khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Keperawatan sering disebut sebagai ujung tombak dari pelayanan yang ada di rumah sakit, sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam berada didekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien. Pelayanan keperawatan bersifat komprehensif, mencakup pelayanan bio -psiko - sosio - kultural dan spiritual. Dalam kepuasan hal terpenting adalah persepsi pelanggan, bukan hal - hal yang aktual seperti yang dipikirkan produsen atau pemberi jasa. Sehingga masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan di instalasi rawat inap tergantung bagaimana kinerja dari perawat .

Dengan kualitas pelayanan rawat inap yang memuaskan, akan mendorong pasien untuk tetap memilih rumah sakit Tugurejo apabila membutuhkan lagi fasilitas pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien, karena unit ini paling banyak memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang lainnya

RSUD Tugurejo Semarang memperoleh akreditasi B Non Kependidikan pada tahun 2003. Melalui pendekatan manajemen mutu terpadu, RSUD Tugurejo Semarang terus berusaha untuk meningkatkan dan mengembangkan mutu pelayanan diseluruh jajaran rumah sakit dengan upaya dan kerja keras seluruh jajaran rumah sakit. Maka pada awal Januari 2006 terbentuklah *Problem Solving For Better Hospitals* (PSBH) yang dahulu kita kenal dengan Gugus Kendali Mutu rumah sakit di setiap unit kerja. Melalui PSBH ini diharapkan mampu memberi arah yang jelas mengenai kendali mutu masing masing unit kerja.

Sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan di RSUD Tugurejo Semarang dilakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebanyak 4 kali, adapun nilai rata-rata dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 72,2 dengan kategori C (kinerja baik).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian suvey analitik dengan pendekatan *cross sectional*, dimana variabel – variabel yang termasuk factor resiko dan variabel yang termasuk factor efek diobservasi sekaligus dalam waktu yang sama (Notoatmojo, 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Karakteristik Responden

a. Umur pasien

Tabel 4.1. Distribusi responden berdasarkan umur di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

No	Umurresponden	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 30 tahun	28	28
2	30 -39 tahun	27	27
3	40- 49 tahun	23	23
4	50 – 59 tahun	7	7
5	60 tahun	17	17
	Total	100	100

Tabel 4.1. menunjukkan bahwa responden yang terbanyak adalah berumur < 30 tahun, yaitu 28 responden (28%), sedangkan yang paling sedikit adalah berumur 50 –59 tahun, yaitu 7 responden (7%).

Semarang dalam satu bulan yaitu 1200 pasien yang dirawat di kelas I, II, III, dan VIP.

Sampel Penelitian ini menggunakan teknik stratifikasi (*Stratified Random Sampling*), yaitu suatu populasi yang dianggap heterogen menurut suatu karakterteristik tertentu dikelompokan dalam beberapa sub populasi, sehingga dalam tiap kelompok akan memiliki anggota sampel yang relative homogen. Kemudian dari tiap sub populasi secara acak diambil anggota sampelnya (Arikunto,S. 2005). Pasien di instalasi rawat inap RSUD Tugurejo Semarang terdiri dari kelompok yaitu kelas VIP, kelas I, kelas II dan kelas III.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi ceklist yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Lembar observasi ini berisi pertanyaan tentang identitas pasien, mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien dengan menggunakan kuesioner di RSUD Tugurejo Semarang.

Analisis Data

Data yang telah diolah dan disajikan dalam bentuk tabel – table frekwensi dan menggunakan statistic analitis untuk selanjutnya dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan SPSS. Berdasarkan tujuan dari penelitian ini maka beberapa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat dan bivariat.

b. Lama Hari Rawat Responden

Tabel 4.2. Distribusi responden berdasarkan lama hari rawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

No	Lama hari rawat	Frekuensi	Persentase (%)
1	2 - 5 hari	71	71
2	6 – 9 hari	27	27
3	10 – 13 hari	2	2
Total		100	100

Tabel 4.2. menunjukkan bahwa lama hari rawat 2- 5 hari adalah 71 responden (71 %) dan lama hari rawat 6 - 9 hari adalah 27 responden (27 %) dan lama hari rawat 10 -13 hari adalah 2 responden (2 %). Jadi lama hari rawat terbanyak adalah 2 - 5 hari.

c. Pendidikan responden.

Tabel 4.3. Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan di Intalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

No	Pendidikan responden	frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak tamat SD/Tdk Sekolah	2	2
2	Tamat SD	13	13
3	Tamat SLTP	25	25
4	Tamat SLTA	51	51
5	Tamat PT / Akademi	9	9
Total		100	100

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pendidikan responden. yang terbanyak adalah tamat SLTA yaitu sebanyak 51 responden (51%) dan yang paling sedikit adalah tidak tamat SD atau tidak sekolah yaitu sebanyak 2 responden (2 %).

d. Kelas Rawat Responden.

Tabel 4.4. Distribusi responden berdasarkan kelas rawat responden di Intalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

No	Kelas rawat responden	frekuensi	Persentase (%)
1	VIP	11	11
2	Kelas I	15	15
3	Kelas II	33	33
4	Kelas III	41	41
Total		100	100

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa kelas perawatan responden di Intalasi rawat Inap yang terbanyak adalah kelas III yaitu sebanyak 41 responden (41 %) dan yang paling sedikit adalah Kelas VIP yaitu sebanyak 11 responden (11 %).

e. Mutu Pelayanan Keperawatan.

Mutu pelayanan keperawatan terdiri dari lima dimensi yaitu wujud nyata, kehandalan, kehandalan, keterjaminan dan empati. Secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4.5. Distribusi mutu pelayanan keperawatan di Intalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

No	Mutu Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tinggi	57	57
2	Sedang	41	41
3	Rendah	2	2
Total		100	100

Hasil analisis didapatkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di Intalasi rawat

Inap RSUD Tugurejo Semarang kategori tinggi adalah 57 responden (57 %),

kategori sedang 41 responden (41 %) dan kategori rendah (2 %). Dengan demikian mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan adalah kategori tinggi dan sedang.

No	Wujud nyata	Frekwensi	Persentase (%)
1	Tinggi	48	48
2	Sedang	49	49
3	Rendah	3	3
Total		100	100

Hasil analisis didapatkan bahwa penilaian tentang mutu pelayanan keperawatan : wujud nyata kategori tinggi adalah 48 responden (48%), kategori sedang 49 responden (49%) dan kategori rendah adalah 3 responden (3%). Dengan demikian mutu pelayanan keperawatan, wujud nyata, yang diberikan kepada adalah kategori sedang dan tinggi.

No	Kehandalan	Frekwensi	Persentase (%)
1	Tinggi	45	45
2	Sedang	52	52
3	Rendah	3	3
Total		100	100

Hasil analisis didapatkan bahwa penilaian tentang mutu pelayanan keperawatan : kehandalan kategori tinggi adalah 45 responden (45%), kategori sedang 52 responden (52 %), dan kategori rendah adalah 3 responden (3 %). Dengan demikian mutu pelayanan keperawatan, kehandalan, adalah kategori sedang dan tinggi.

No	Ketanggapan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tinggi	53	53
2	Sedang	28	28
3	Rendah	19	19
Total		100	100

Hasil analisis didapatkan bahwa penilaian tentang mutu pelayanan keperawatan: ketanggapan kategori tinggi adalah 53 responden (53%), kategori sdang 28 responden dan kategori rendah adalah 19 responden (19%). Dengan demikian mutu pelayanan keperawatan, ketanggapan adalah kategori tinggi dan sedang.

f. Mutu pelayanan keperawatan : wujud nyata

Tabel 4.6. Distribusi mutu pelayanan keperawatan: wujud nyata di Intalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

g. Mutu pelayanan keperawatan : kehandalan

Tabel 4.7. Distribusi mutu pelayanan keperawatan : kehandalan di Intalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

h. Mutu pelayanan keperawatan : ketanggapan

Tabel 4.8. Distribusi mutu pelayanan keperawatan : ketanggapan di Intalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

j. Mutu pelayanan keperawatan : keterjaminan

Tabel 4.9. Distribusi mutu pelayanan keperawatan : keterjminan di Intalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

No	Keterjaminan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tinggi	53	53
2	Sedang	29	29
3	Rendah	18	18
Total		100	100

Hasil analisis didapatkan bahwa penilaian tentang mutu pelayanan keperawatan : keterjaminan kategori tinggi adalah 53 responden (53%), kategori sedang 29 responden (29 %) dan kategori rendah adalah 18 responden (18%). Dengan demikian mutu pelayanan keperawatan, keterjaminan adalah kategori tinggi.

k. Mutu pelayanan keperawatan : empati
Tabel 4.10. Distribusi mutu pelayanan keperawatan : empati di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

No	Empati	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tinggi	43	43
2	Sedang	55	55
3	Rendah	2	2
Total		100	100

Hasil analisis didapatkan bahwa penilaian tentang mutu pelayanan keperawatan: empati kategori tinggi adalah 48 responden (48 %), kategori sedang 55 responden (55%) dan kategori rendah adalah 2 responden (2%). Dengan demikian mutu pelayanan

keperawatan empati adalah kategori sedang dan tinggi.

l. Kepuasan Pasien.
Table 4.11. Distribusi kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tinggi	38	38
2	Sedang	62	62
3	Rendah	0	0
Total		100	100

Hasil analisis didapatkan bahwa kepuasan pasien kategori tinggi adalah 38 responden (38%) dan kategori sedang 62 responden (62%). Dengan demikian kepuasan responden terhadap mutu

pelayanan keperawatan yang diberikan, adalah kategori tinggi.

m. Hubungan Mutu Pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang

Gambar 4.1. Diagram tebar hubungan Mutu Pelayanan dengan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang tahun 2007.

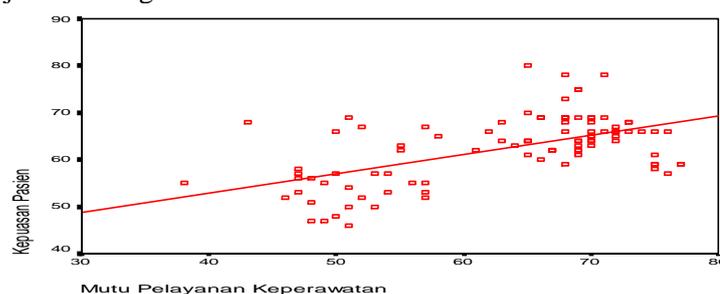


Diagram tebar terlihat data menyebar dengan pola positif artinya semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Uji *Kolmogorov – Smirnov* didapatkan bahwa salah satu data (mutu pelayanan keperawatan) adalah tidak normal ($p = 0,001 < 0,05$) maka di gunakan analisis data *Rank Spearman's*. Hasil analisis variable dependen (mutu pelayanan keperawatan) dengan

variable lindependen (kepuasan pasien) didapatkan $r = 0,293$ serta $p - value$ sebesar 0,003, karena nilai p lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, jadi ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Karena nilai $r = 0,26 - 0,50$ maka hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien adalah kuat.

Pembahasan.

a. Mutu Pelayanan Keperawatan.

Mutu pelayanan keperawatan secara umum di Instalasi rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang kategori tinggi adalah 57 %, kategori mutu pelayanan keperawatan sedang 41 %, namun sebanyak 2 % didapatkan mutu pelayanan keperawatan kategori rendah. Dari data tersebut dapat kita katakan mutu pelayanan keperawatan terdiri dari wujud nyata, kehandalan, ketanggapan, keterjaminan dan empati di Instalasi rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang sebagian besar adalah kategori mutu pelayanan tinggi. Adapun lebih rinci akan kita bahas sebagai berikut.

Mutu pelayanan keperawatan; wujud nyata di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang didapatkan kategori mutu pelayanan tinggi adalah 48 responden (48%), kategori mutu pelayanan sedang 49 responden (49%) dan kategori mutu pelayanan rendah adalah 3 responden (3%). Melihat hal tersebut mutu pelayanan wujud nyata cenderung mengarah mutu pelayanan sedang yang prosentasinya paling tinggi yaitu 49 %. Hal ini diduga karena (1) Banyaknya renovasi dan penambahan gedung baru yang masih dalam proses, serta posisi bangunan yang naik turun sehingga bisa mengurangi kenyamanan dalam transport pasien (2) Seragam perawat tiap hari ganti dan seragam putih hanya dua kali seminggu (perawat identik dengan seragam putih) sehingga sulit dikenali. Hal itu juga tidak terlepas dari masih sering terjadi penambahan tenaga baru sehingga sulit menyesuaikan dengan seragam yang macamnya banyak. (3) Kelengkapan peralatan yang digunakan diruanganbaru tahap melengkapi dan kalau rusak harus menunggu anggaran tahun berikutnya.

Mutu pelayanan keperawatan; kehandalan didapatkan kategori mutu pelayanan tinggi adalah 45 responden (45%),

kategori mutu pelayanan sedang 52 responden (52 %) dan kategori mutu pelayanan rendah adalah 2 responden (2%). Melihat hal tersebut mutu pelayanan keperawatan ; kehandalan cenderung mengarah ke mutu pelayanan sedang dengan prosentase tertinggi (52%). Diduga penyebab hal tersebut terkait (1) jumlah perawat yang terbatas (1 perawat banding 15 pasien) dan baru, dimana BOR rata – rata diatas 80 % sehingga tidak semua pasien bisa terlayani. (2) Tidak efektifnya metode keperawatan tim yang dilaksanakan dalam proses perawatan. (3) Kebijakan manajemen yang mengharuskan ” tidak boleh menolak pasien”, konsekuensinya ruang perawatan tidak bisa digunakan sebagaimana fungsinya (misalnya bangsal bedah untuk pasien bedah). Hal tersebut memungkinkan responden menganggap bahwa perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang kurang handal, terkesan tidak teratur atau sistematis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan : ketanggapan, didapatkan kategori mutu pelayanan tinggi adalah 53 responden (53%), kategori mutu pelayanan sedang 28 responden (28%) dan kategori mutu pelayanan rendah adalah 19 responden (19%). Dengan demikian mutu pelayanan keperawatan, ketanggapan, yang diberikan kepada responden adalah kategori tinggi. Hal tersebut diduga karena semua perawat telah mengikuti pelatihan ”*Hospital's Service Excellence*”, sehingga dalam hal menanggapi keluhan pasien.

Mutu pelayanan keperawatan : keterjaminan didapatkan kategori mutu pelayanan tinggi adalah 53 responden (53%), kategori mutu pelayanan sedang 29 responden (29%) dan kategori mutu pelayanan rendah adalah 18 responden (18%). Keterjaminan dalam dimensi mutu pelayanan termasuk dalam *personal interaction*, dimana hubungan perawat pasien akan menjadi penentu bagaimana

persepsi pasien terhadap penilaian bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan. Hal ini diduga karena (1) Perawat di RSUD Tugurejo Semarang terdiri dari 60 % pendidikan DIII keperawatan, 10 % Ners dan 30 % dalam proses pendidikan S1 dan profesi Ners. (2) Komitmen manajemen dengan manajemen mutu terpadu, akan selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada para pelanggan (pasien) tanpa membedakan status sosial - ekonomi. (3) Komitmen manajemen dengan manajemen mutu terpadu, dengan terus meningkatkan ketrampilan perawat dengan berbagai macam pelatihan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan : empati didapatkan kategori mutu pelayanan tinggi adalah 43 responden (43%), kategori mutu pelayanan sedang 55 responden (55%) dan kategori mutu pelayanan rendah adalah 2 responden (2 %). Hal tersebut diduga dengan dengan berbagai macam pelatihan tersebut diharapkan perawat memiliki nilai lebih, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan. Dengan mutu pelayanan yang baik di harapkan perawat mampu memberikan perhatian penuh akan kebutuhan pasien. Karena dimensi mutu pelayanan empati sangat menentukan baik buruknya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan, karena disini terdapat hubungan langsung perawat – pasien. Tetapi hasil penelitian masih menuunjukkan kategori mutu pelayanan sedang, karena perbandingan jumlah perawat pasien belum berimbang. Hal ini tentunya berimbas pada perhatian perawat pada pasien berkurang.

b. Kepuasan Pasien.

Hasil penelitian tentang kepuasan pasien didapatkan bahwa 38 responden (38%) kepuasan kategori tinggi dan 62 responden (62 %) kategori kepuasan sedang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien merasakan kepuasan sedang yaitu 62 %. Hal ini diduga karena mutu pelayanan yang diberikan pada pasien tinggi, tetapi karena kurang proporsionalnya perbandingan jumlah perawat – pasien, maka sebagian pasien merasa ada yang kurang di perhatikan oleh perawat. Hal tersebut akan mengurangi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Garperz, 1997 : 35 (dalam Nasution, 2005 : 50) bahwa kepuasan pelanggan sangat

tergantung dengan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan. Pelayanan rawat inap merupakan pusat kegiatan yang paling banyak terjadi interaksi antara perawat dengan pasien, karena unit ini paling banyak memberikan pelayanan dibandingkan dengan yang lainnya. Sehingga kepuasan pasien sangat tergantung dari baik buruknya interaksi perawat - klien.

c. Hubungan Mutu Pelayanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang.

Diagram tebar menunjukkan bahwa data menyebar dengan pola positif artinya semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Setelah dilakukan uji *Kolmogorov-Smirnov* didapatkan bahwa salah satu data (mutu pelayanan keperawatan) adalah tidak normal ($p = 0,001 < 0,05$) maka di gunakan analisis data *Rank Spearman's*. Hasil analisis variabel dependen (mutu pelayanan keperawatan) dengan variabel independen (kepuasan pasien) didapatkan $r = 0,293$ serta $p - value$ sebesar 0,003, karena nilai p lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, jadi ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. Karena nilai $r = 0,26 - 0,50$ maka hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien adalah kuat.

Hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien adalah signifikan positif yaitu dengan mutu pelayanan keperawatan yang tinggi maka kepuasan pasien semakin tinggi. Hasil pembuktian hipotesis ini juga mendukung hasil hasil penelitian Groomros, 1992 : 22 (Nasution, 2005 : 55) yang merumuskan ada hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan konsumen.

Dari kelima dimensi mutu pelayanan keperawatan didapatkan bahwa dimensi kehandalan ($r = 0,000$), ketanggapan ($r = 0,004$), dan empati ($r = 0,003$), memiliki hubungan ($p - value < 0,05$) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang, sedangkan dimensi wujud nyata dan keterjaminan tidak memiliki hubungan ($p - value > 0,05$) dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. Dari ke tiga dimensi mutu pelayanan keperawatan yang memiliki

hubungan dengan kepuasan pasien, dimensi kehandalan memiliki hubungan paling kuat dengan kepuasan pasien karena nilai r paling besar yaitu 0,434.

Keterbatasan penelitian.

Penelitian ini menggunakan kuisioner yang di buat oleh penulis berdasarkan tinjauan pustaka, belum ada kuisioner yang baku. Sampel penelitian diambil berdasarkan kelas perawatan, sehingga tidak dapat menggambarkan mutu pelayanan perawatan dan kepuasan pasien tiap ruang perawatan.

Kesimpulan

Mutu pelayanan keperawatan di Instalasi rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang kategori tinggi adalah 57 responden (57%), kategori sedang 41 responden (41%) dan kategori rendah (2%), dengan demikian mutu pelayanan keperawatan secara keseluruhan adalah kategori tinggi dan sedang. Kepuasan responden di Instalasi Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang kategori tinggi adalah 38 responden (38%) dan kategori sedang 62 responden (62%), dengan demikian kepuasan responden terhadap mutu pelayanan keperawatan adalah kategori sedang. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien, dimana semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Ke IV; PT Rineka Cipta, Jakarta.
- 2 Aswin, S. (1997). *Metodologi Penelitian Kedokteran*; Fakultas Kedokteran UGM, Yogyakarta.
- 3 Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*; Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- 4 Depkes RI. (1996). *Standar Pelayanan Rumah Sakit*; Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan, Dirjen Pelayanan Medik, Jakarta.
- 5 Depkes RI. (1998). *Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*; Departemen Kesehatan RI, Jakarta.