

# Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi

Ida Yanriatuti<sup>1\*</sup>, Denny Susanto<sup>2</sup>, Imelda Kantohe<sup>3</sup>, Parmidi<sup>4</sup>

<sup>1,2</sup>Diploma Tiga Keperawatan STIKes Bala Keselamatan, Kota Palu, Indonesia

<sup>3</sup>Administrasi Kesehatan STIKes Bala Keselamatan, Kota Palu, Indonesia

<sup>4</sup>Kesehatan Masyarakat, STIK Indonesia Jaya, Kota Palu, Indonesia

Email : <sup>1\*</sup>[idayanriatuti@gmail.com](mailto:idayanriatuti@gmail.com), <sup>3</sup>[kantoheimelda@gmail.com](mailto:kantoheimelda@gmail.com), <sup>4</sup>[parmi.aldi73@gmail.com](mailto:parmi.aldi73@gmail.com)

(\* : coresponding author)

**Abstrak** - Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai peranan terhadap pencapaian efisiensi, mutu citra rumah sakit di masyarakat. Perawat merupakan salah satu tenaga profesional, sehingga perlu peningkatan mutu pelayanan asuhan keperawatan rumah sakit. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti ada 10 pasien mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan cukup bagus dan memuaskan, namun ada 3 orang pasien mengatakan belum puas dengan pelayanan yang di berikan, kurang tanggap terhadap keluhan pasien yang dirawat di ruangan. Penelitian ini bertujuan untuk diketahuinya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruangan instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi . Jenis penelitian ini menggunakan metode rancangan penelitian deskriptif, di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi. Ruangannya Ebony. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Analisa data menggunakan analisa univariat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat inap dengan jumlah sampel sebanyak 44 orang dengan menggunakan proporsive sampling dengan cara *accidental sampling* yang memenuhi kriteri inklusi dan eksklusi. Hasil penelitian persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruangan instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi menunjukkan bahwa dari 44 responden lebih banyak pasien yang berpersepsi baik yaitu 23 (52,3%) Sedangkan pasien yang berpersepsi kurang baik yaitu 21 (47,7%). Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi. Saran Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas mutu pelayanan keprawatan dan kesehatan melalui program pelatihan ataupun seminar kesehatan.

**Kata Kunci** : Persepsi Pasien, Mutu Pelayanan, Keperawatan

**Abstract** - Nursing services are an integral part of health services in hospitals which have a role in achieving efficiency and the quality of the hospital's image in the community. Nurses are one of the professional staff, so it is necessary to improve the quality of hospital nursing care services. As a result of interviews conducted by researchers, 10 patients said that the service provided was quite good and satisfactory, but 3 patients said they were not satisfied with the service provided, and were less responsive to complaints from patients being treated in the room. This research aims to determine patient perceptions of the quality of nursing services in the inpatient installation room at the Torabelo Regional General Hospital, Sigi Regency. This type of research uses a descriptive research design method, in the inpatient installation of the Tora Belo General Hospital, Sigi Regency. Pine Room, Ebony. Data collection uses questionnaires. The variable in this research is the patient's perception of the quality of nursing services. Data analysis uses univariate analysis. The population in this study were all hospitalized patients with a total sample of 44 people using proportional sampling by accidental sampling which met the inclusion and exclusion criteria. The results of research on patient perceptions of the quality of nursing services in the inpatient installation room at the Tora Belo Regional General Hospital, Sigi Regency showed that of the 44 respondents, there were more patients who had a good perception, namely 23 (52.3%) while patients who had a less good perception were 21 (47.7%). Based on the research results, it can be concluded that the majority of respondents have a good perception of the quality of nursing services at Tora Belo General Hospital, Sigi Regency. It is hoped that the Tora Belo General Hospital can further improve the quality of nursing and health services through training programs or health seminars.

**Keywords:** Patient Perception, Quality Of Service, Nursing

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara sendiri atau bersama-sama

dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perorangan, kelompok dan masyarakat. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan utama dari pelayanan rumah sakit. Hal ini terjadi karena pelayanan keperawatan diberikan selama 24 jam kepada pasien yang membutuhkannya, berbeda dengan pelayanan medis dan pelayanan kesehatan lainnya yang hanya membutuhkan waktu yang relatif singkat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada kliennya. Dengan demikian pelayanan keperawatan perlu ditingkatkan kualitasnya secara terus-menerus dan berkesinambungan sehingga pelayanan rumah sakit akan meningkat juga seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan (Ritizza, 2013).

Kualitas pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh proses, peran dan fungsi dari manajemen pelayanan keperawatan, karena manajemen keperawatan adalah suatu tugas khusus yang harus dilaksanakan oleh manajer atau pengelola keperawatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta mengawasi sumber-sumber yang ada, baik sumber daya maupun sumber dana sehingga dapat memberikan pelayanan keperawatan yang efektif dan efisien baik kepada klien, keluarga dan masyarakat. (Donny, 2020)

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. (*customer satisfaction*) (Ritizza, 2013).

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan di rumah sakit yang mempunyai peranan besar terhadap pencapaian efisiensi, mutu dan citra rumah sakit di mata masyarakat. Perawat merupakan salah satu tenaga profesional yang jumlahnya terbanyak di rumah sakit, sehingga perlu upaya peningkatan mutu pelayanan asuhan keperawatan rumah sakit melalui upaya peningkatan pelayanan keperawatan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Putra S yang menyatakan bahwa tantangan pelayanan kesehatan di Indonesia adalah bagaimana memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien (Wahid, A & Suprpto, I. 2012).

Persepsi pasien selalu mengarah pada kinerja perawat yang dilihat dari penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah sebagai alat yang dapat digunakan secara efektif untuk mengetahui kualitas dan kuantitas seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Perawat dapat menggunakan proses operasional kinerja untuk mengatur arah kerja dalam memilih, melatih, membimbing perencanaan, serta memberi penghargaan kepada perawat yang berkompeten, karena kinerja perawat yang kompeten dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien (Khamida dan Mastiah, 2015).

Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011). Menurut A.A. Gde Muninjaya (2011), mutu adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen. Erwin S (2014) mendefinisikan bahwa mutu adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas bisa diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu produk, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estetisnya. Dening dalam Wahid I. M dan Nurul C (2009) mendefinisikan mutu atau kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen.

Menurut Mustofa (2012) kehandalan yang dimiliki oleh seorang perawat memiliki hubungan yang bermakna dengan persepsi pasien terkait dengan tingkat kepuasan pasien. Kemampuan perawat baik dalam ilmu pengetahuan ataupun keterampilan harus selalu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan segera, akurat dan memuaskan kepada pasien dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan.

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam

pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam,2015).

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan utama dari pelayanan rumah sakit. Hal ini terjadi karena pelayanan keperawatan diberikan selama 24 jam kepada pasien yang membutuhkannya, berbeda dengan pelayanan medis dan pelayanan kesehatan lainnya yang hanya membutuhkan waktu yang relatif singkat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada kliennya. Dengan demikian pelayanan keperawatan perlu ditingkatkan kualitasnya secara terus-menerus dan berkesinambungan sehingga pelayanan rumahsakit akan meningkat juga seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. (Ritizza, 2013).

Mutu pelayanan keperawatan rumah sakit dapat mempengaruhi penilaian dari pasien sebagai *customer* rumah sakit. Penilaian merupakan suatu cara yang sistematis dari pengalaman yang dimiliki untuk meningkatkan pencapaian, pelaksanaan, dan perencanaan terhadap suatu program melalui pemilihan. secara seksama berbagai kemungkinan yang tersedia guna penerapan selanjutnya Pelayanan dikatakan baik jika sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh seseorang tersebut maka dapat dikatakan puas, sedangkan bila pelayanan tersebut tidak sesuai dan jauh dari apa yang diharapkan dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut kurang baik dan tidak memuaskan (Donny, 2014).

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlombalomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Mutu pelayanan berarti pelayanan yang kita berikan harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi orang lain, dilakukan dengan jujur dan menggunakan moral etika tertinggi sehingga dapat dipertanggungjawabkan baik secara ilmiah. Indikator mutu pelayanan adalah Bisa memberikan nilai tambah (value added) bagi pelanggan ditunjukkan dengan angka kepuasan pelanggan tidak kurang dari 80, Pendokumentasian setiap kegiatan dengan tertib dan konsisten, sehingga nampak terjadinya kesesuaian antara pelayanan dengan prosedur pelayanan, dan Validasi dan Otorisasi kegiatan.

Sumber Daya yang handal berarti pelayanan prima, teknologi modern, SIM yang baik dan continuous improvement. Indikator Sumber Daya yang Handal adalah ketercukupan fasilitas, kompetensi dan kejujuran SDM, efisien biaya, produktifitas pegawai, akuntabilitas system dan kepuasan pelanggan. Memberi rasa aman dan nyaman kepada semua pelanggan berarti pelayanan medis diberikan untuk memperoleh kesembuhan lahir batin secara komprehensif dan dirasakan dengan aman dan nyaman oleh semua pelanggan. Indikatornya adalah Kejadian Tidak Diharapkan (KTD) sebesar 0% ( Rizka Fakhriani & Hasnah Rimiyyati,2016).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi pada tanggal 26 Agustus 2024 fasilitas rawat inap yang tersedia di Ruang CEMARA ada 35 Tempat tidur dengan 20 orang pasien yang dirawat, kemudian di Ruang EBONI ada 30 tempat tidur dengan 25 pasien yang dirawat dan di Ruang ANASTASIA 25 tempat tidur jumlah pasien 21 orang yang dirawat. Ruang tersebut merupakan ruang rawat inap dewasa yg merawat pasien dengan penyakit dalam penyakit akut dan kronis. Kemudian usia pasien yang dirawat bervariasi ada 17 tahun sampai dengan 40 tahun ke atas dengan rata rata dirawat 3 sampai lima hari bahkan lebih.

Hasil wawancara peneliti dilakukan dengan menanyakan langsung kepada perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi, perawat juga mengatakan ada alat ukur untuk mengevaluasi kepuasan pasien tetapi masih ada beberapa ruangan yang tidak menjalankan program tersebut secara efektif sehingga ruangan terkadang tidak mendapatkan data Tentang kepuasan pasien Selama di rawat di ruang rawat inap tersebut secara lengkap.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 27 Oktober 2024 dengan 10 pasien mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup bagus dan memuaskan, namun ada 3 orang pasien peneliti wawancarai pasien mengatakan belum puas dengan pelayanan yang diberikan, kurang tanggap terhadap keluhan pasien yang dirawat di ruangan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi.

## 2. METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode rancangan penelitian *deskriptif*. Menurut Sugiyono, (2015) penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode menggambarkan suatu hasil penelitian. Menurut Sukmadinata, merupakan karakteristik dari penelitian yang dapat mengungkapkan berbagai fenomena sosial dan alam dalam kehidupan masyarakat yang spesifik. Penelitian ini bertujuan ingin melihat gambaran persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan di Ruang Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi. Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 02 September sampai dengan 19 September 2024 di Ruang Instalasi Rawat Inap (Ruang Eboni, Cemara) Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi. Cara ukur pengisian kuesioner, alat ukur kuesioner skala ukur ordinal dengan hasil ukur baik dengan skor jawaban responden  $\geq$  median dan kurang baik dengan skor jawaban responden  $<$  median. Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner tentang persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi. Kuesioner diadopsi dari Tiara P.R dan Lukman H (2019) tentang mutu pelayanan, dibagikan langsung kepada perawat di Ruang Inap (Ruang Eboni, Cemara) Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner persepsi pasien. Kuesioner mutu pelayanan keperawatan terdiri dari 30 pertanyaan, opsi jawaban STB=0, TB=1, KB=2, B=3 dan SB=4. Hasil ukur menggunakan nilai median dari jumlah pertanyaan. Populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diteliti (Wasis, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Ruang Eboni, Cemara (ruangan penderita penyakit dalam dan kronis), Rumah Sakit Tora Belo. Sampel adalah sebagian dari populasi yang benar-benar mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya (Hidayat 2011). Penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Sampling*, dengan cara *Accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat penelitian berlangsung. Sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap (Ruang Eboni, Cemara), Rumah Sakit Tora Belo.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Penelitian

#### 1. Karakteristik Responden

##### a. Umur

**Tabel 1.** Distribusi frekuensi responden berdasarkan Umur pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Masa Remaja Akhir 17-25 tahun	2	4.5
2.	Masa Dewasa Awal 26-35 tahun	28	63.7
3	Masa Dewasa Akhir 36-45 tahun	11	25.0
4	Masa Lansia Awal 46-55 tahun	3	6.8
	Total	44	100,0

Sumber : Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 44 responden dalam penelitian ini, sebagian besar berumur Masa Dewasa Awal 26-35 tahun yaitu (63,7%) dan sebagian kecil berumur Masa Remaja Akhir 17-25 tahun yaitu (4,5%).

b. Jenis Kelamin

**Tabel 2.** Distribusi frekuensi responden berdasarkan Jenis kelamin pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	12	27.3
2.	Perempuan	32	72.7
	Total	44	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 44 responden dalam penelitian ini, paling banyak perempuan yaitu (72%) dan laki-laki yaitu (27,3%).

c. Pendidikan

**Tabel 3.** Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SMP	17	38.6
2.	SMA	24	54.6
3.	Sarjana	3	6.8
	Total	44	100,0

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 44 responden dalam penelitian ini, sebagian besar berpendidikan SMA yaitu (54.6%) dan sebagian kecil berpendidikan Sarjana yaitu (6,8%).

d. Pekerjaan

**Tabel 4.** Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pekerjaan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi

No	Penggunaan APD	Frekuensi	Persentase (%)
1	Kurang Baik	14	38,9
2	Baik	22	61,1
	Total	36	100

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 44 responden dalam penelitian ini, sebagian besar pekerjaan responden pegawai swasta yaitu (50.0%) dan PNS sebagian kecil yaitu (4.5%).

e. Gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Tora Belo

**Tabel 5.** Distribusi frekuensi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan RSUD Tora Belo.

No.	Persepsi pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
-----	-----------------	---------------	----------------

1	Kurang baik	21	47.7
2	Baik	23	52.3
Total		44	100,0

Sumber: Data Primer 2024

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan baik yaitu (52,3%) dan kurang baik (47,7%).

### 3.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan baik yaitu (52,3%) dan kurang baik (47,7%). Asumsi peneliti bahwa hal ini dapat diartikan ada upaya yang signifikan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan sudah baik. Layanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan perawat hendaknya dilakukan sesuai harapan pasien untuk mencapai mutu pelayanan keperawatan dan memenuhi harapan pasien.

Menurut asumsi Peneliti Pasien yang persepsinya baik terhadap mutu pelayanan dapat dilihat dan di nilai dari 5 domain yaitu penampilan fisik (*tangibility*) pasien merasa perawat memberikan jaminan akan kesembuhan pasien. perawat selalu berpenampilan sangat bersih dan rapi serta ruang rawat inap nyaman. Jaminan Pelayanan (*Asurance*) pasien merasa perawat memberikan penjelasan informasi tentang penyakit pasien serta memberi jaminan akan kesembuhan pasien dengan penuh keyakinan tanpa ada keragu-raguan dan Perawat menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap. Kehandalan Perawat (*Reliability*) pasien merasa perawat meloparkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan. Serta perawat memberitahu maksud dan tujuan setiap kali melakukan tindakan dan pasien diberitahu oleh perawat hal-hal yang harus dipatuhi demi perawatan. Empati Perawat (*Empathy*) pasien merasa perawat selalu mengingatkan keamanan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya. Serta perawat berusaha menengkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita dan perawat bersikap ramah dalam memberikan pelayanan. Ketanggapan Perawat (*Responsiviness*) pasien merasa perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Serta perawat memberikan penjelasan tentang penyakit dan keluhan pasien ditangani oleh perawat sangat cepat.

Menurut Asumsi peneliti Pasien yang persepsinya kurang baik terhadap mutu pelayanan dapat dilihat dan dinilai dari 5 domain yaitu Ketanggapan Perawat (*Responsiviness*) pasien merasa bahwa perawat kurang memberitahukan maksud dan tujuan setiap melakukan tindakan. serta perawatnya kurang memberi penjelasan atau pemahaman tentang penyakitnya. Jaminan Pelayanan (*Assurance*) pasien merasa perawat kurang memberikan penjelasan dan informasi tentang penyakit. Serta memberi jaminan akan kesembuhan pasien. Penampilan Fisik (*Tangibility*) pasien merasa perawat kurang memiliki alat-alat medis yang lengkap. Serta ruang rawat inap kurang rapih dan bersih. Empati Perawat (*Empathy*) pasien merasa perawat kurang menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka. Kehandalan perawat (*Reliability*) pasien merasa perawat kurang memperhatikan keluhan keluarga pasien.

Hasil kuesioner menunjukkan dari olahan data ke 5 dimensi lebih dominan ialah ketanggapan perawat terkait perawat memperhatikan kebutuhan perawat, perawat bersikap ramah, sopan dan perawat selalu menanyakan kondisi pasien atau klien disaat ketemu langsung di ruangan, tentunya ini sangat mempengaruhi persepsi pasien dalam menilai dan menganalisis perawat dalam melakukan tindakan pelayanan keperawatan di rumah sakit. Disamping itu dimensi yang paling sedikit pada bagian kehandalan perawat perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan dan perawat memberitahu maksud dan tujuan setiap kali melakukan tindakan. Hal ini sangat mempengaruhi dalam peningkatnya tuntunan masyarakat di sarana kesehatan terutama di rumah sakit, secara berkesinambungan membuar rumah sakit harus melakukan peningkatan mutu pemberian pelayanan kesehatan. Salah satu mutu pelayanan kesehatan yang harus ditingkatkan secara berkesinambungan adalah mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit

Pelayanan kesehatan yang bermutu sering dipersepsikan sebagai suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh klien (individu) ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Layanan kesehatan sebagaimana juga mutu barang dan jasa bersifat multidimensi. Terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standart pelayanan yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarma Eko N. S, 2018. Hasil penelitian didapatkan pasien yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebesar 21 (19.1%) sedangkan pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebesar 89 (80.9%). Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan yang signifikan antara *reliability* ( $p = 0.040$ ), *assurance* ( $p = 0.000$ ), *empathy* ( $p = 0.000$ ) dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad Zamzam H. dkk 2015 ,menunjukkan responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan keperawatan dan sebagian besar puas sebanyak 20 (83,4%). Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *Kendall's Tau*, diperoleh *p-value* sebesar  $0,003 < 0,01$  ( $\alpha$ ), dan koefisien korelasi sebesar 0,476 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang mengatakan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan mempengaruhi pasien. Apabila persepsi pasien baik, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Pasien akan merasa puas jika kinerja yang ditampilkan lebih baik dari apa yang diharapkan pasien, dan sebaliknya. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara pihak rumah sakit dengan pelanggan/pasien yang harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit. Pasien yang puas akan kembali memanfaatkan jasa yang sama, sebaliknya konsumen yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakantindakan negatif seperti mendiamkan saja, melakukan komplain, bahkan merekomendasikan negatif kepada orang lain (Muninjaya, A. 2011).

Jenis kelamin mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan. Pasien laki-laki pada umumnya cenderung menganggap pelayanan yang diterimanya baik daripada pasien perempuan karena adanya perbedaan pola pikir. Perempuan lebih berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri sehingga akan lebih menghargai kinerja perawat. Hal ini mendukung pendapat yang mengatakan bahwa usia terkait dengan kematangan berpikir seseorang. Semakin tua usia seseorang maka akan lebih menghargai kinerja perawat dan menerima apa yang diberikan oleh perawat sehingga memiliki persepsi yang lebih baik. Pendidikan mempengaruhi persepsi pasien. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan. Seorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik daripada yang berpendidikan lebih tinggi. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi baik, ini lebih tinggi dari responden dengan kelompok pekerjaan lainnya. Menurut penelitian sebelumnya, kelompok masyarakat yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterima. Lingkup pekerjaan juga mempengaruhi sikap dan penilaian seseorang terhadap sesuatu yang diinginkan, termasuk pelayanan kesehatan. Mereka yang terbiasa bekerja kasar lebih bisa menerima pelayanan kesehatan walaupun dinilai kurang baik oleh kelompok lainnya.

Budi Suharjo dalam Dyah Hasto Palupi (2016), menyatakan bahwa karakteristik pengguna layanan mempengaruhi tingkat komitmen/pengabdian seseorang terhadap penyedia layanan. Salah satu karakteristik pengguna layanan adalah jenis kelamin. Dalam hal ini, menurut Kotler & Keller

(2009), jenis kelamin menentukan selera dan jenis layanan/produk yang akan digunakan. Kotler, Shalowitz, & Steven (2008), menyatakan bahwa wanita lebih banyak menggunakan jasa dan layanan kesehatan dibandingkan pria. Oleh karena itu, wanita memiliki peran penting dalam memutuskan layanan kesehatan yang akan digunakan baik bagi diri sendiri maupun untuk keluarganya. Selain faktor karakteristik (jenis kelamin), yang mempengaruhi kualitas layanan kesehatan ada beberapa faktor penentu kualitas pelayanan lainnya menurut Parasuraman (1990), tetapi dalam penelitian ini faktor-faktor yang akan dibahas antara lain : *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (kepedulian). *Reliability* (keandalan) yaitu pelayanan yang diberikan pada pasien harus tepat waktu, ketersediaan, jujur, memuaskan dan akurat. Untuk itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dijanjikan. *Assurance* (jaminan) adalah karyawan memiliki pengetahuan, sopan-santun, dapat dipercaya, percaya diri, dan pelayanan yang diberikan memiliki risiko yang rendah, terjamin, pasti, serta menimbulkan keyakinan baik bagi pengguna jasanya. *Empathy* (empati) adalah mampu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan mengerti tentang kebutuhan dari pengguna jasa. Selain itu, memiliki rasa kepedulian, penuh perhatian, mampu melayani dengan baik menunjukkan ketertarikan dalam berkomunikasi, dan memenuhi kebutuhan pasien.

Tindakan keperawatan yang baik dari perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan menjadi salah satu komponen yang utama. persepsi pasien merupakan keluaran layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dapat dibuktikan bahwa pasien di Ruang Asoka RSUD dr. R. Koesma Tuban pada bulan Maret April Tahun 2019 merasa puas terhadap mutu pelayanan keperawatan yang baik terhadap pasien dan keluarga pasien Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien.

Supriyanto dan Ernawati (2010), menyatakan *assurance* merupakan indikator penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan dengan jaminan untuk sembuh. Menurut Parasuraman et.al.(1990), *empathy* mampu memberikan kemudahan dalam berkomunikasi dan mengerti tentang kebutuhan dari pengguna jasa. Memiliki rasa kepedulian, penuh perhatian, mampu melayani dengan baik menunjukkan ketertarikan dalam berkomunikasi dan pemenuhan kebutuhan dari pasien. Ketika pemberi pelayanan kesehatan mampu memenuhi kebutuhan pasien, menunjukkan kepedulian, penuh perhatian maka pasien akan memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. *reliability* adalah pelayanan yang diberikan pada pasien harus tepat waktu, ketersediaan, jujur, memuaskan dan akurat. Untuk itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dijanjikan. Oleh karena itu, ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang telah dijanjikan maka akan meningkatkan nilai kepuasan bagi pasien.

## **4. KESIMPULAN**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi Kabupaten Sigi

### **4.2 Saran**

#### **1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi**

Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Anuntaloko Parigi diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas mutu pelayanan keperawatan dan kesehatan melalui melalui program pelatihan ataupun seminar kesehatan.

#### **2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya Palu**

Diharapkan bagi pihak kampus untuk terus memberikan dukungan penuh terhadap penulisan karya ilmiah seperti penelitian ini agar perkembangan ilmu pengetahuan untuk pendidikan selalu mengalami perkembangan.

3. Bagi peneliti lain

Diharapkan bagi peneliti lain dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel yang lebih luas misalnya faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan mutu pelayanan sehingga akan terwujud kualitas penelitian yang lebih baik demi kemajuan dunia keperawatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A.A, Hidayat.2012.Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan ilmiah.Jakarta : Salemba Medika
- Ahmad, Z. 2014. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Perawatan Candi Barong RSUD Prambanan. Jogjakarta.
- Asmuji. 2012. (Manajemen Keperawatan Konsep dan Aplikasi). Ar. Ruzz Media. Jogjakarta.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya Jakarta: Erlangga
- Setiawan A, 2011 Metodologi Penelitian Kebidanan. Yogyakarta : Mulia Medika.
- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya Jakarta: Erlangga
- Cahyono. S. 2012. Membangun Budaya Keselamatan Pasien dalam Praktik. Yogyakarta
- Creven & Hirnle.2017. Fundamental Nursing. Philadelphia. Lippincott
- Depkes RI, Standar Pelayanan Rumah Sakit. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik, Cetakan ke-3, Jakarta, 2012
- Donny Juliandri Prihadi, 2020. Efektivitas Waktu Kerja Perawat Berdasarkan Matrix Efektifitas Waktu Covey. Medika Karya Kesehatan
- Kemendes RI 2012. Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Perawat Yang Menyatakan Bahwa Perawat Berkewajiban Melakukan Catatan Keperawatan. Jakarta, KEMENKES RI.
- Khamidah, & Mastiah. (2015). Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Jurnal Ilmiah Kesehatan, Vol. 8, No. 2, Agustus 2015, 154-161
- Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
- Notoatmojo, S. (2012). Pengantar Pendidikan dan Ilmu Perilaku Kesehatan, Andi Offset, Yogyakarta.
- Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan. Ed ke-3. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam, 2014. Manajemen Keperawatan:Aplikasi dalam Praktik keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam, 2015. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5. Jakarta: Salemba Medika.
- Rahmawati. 2013. Statistika. Edisi I. Laboratorium Manajemen FE UMY
- Ritizza, (2013), Konsep Mutu dan Akreditasi Rumah Sakit. Dilihat 29 Maret 2020. <https://www.coursehero.com/file/47936102>
- Setiawan A, 2011 Metodologi Penelitian Kebidanan. Yogyakarta : Mulia Medika.
- Setiadi, 2012. Konsep & Penulisan Dokumentasi Asuhan Keperawatan Teori dan Praktik. Yogyakarta :Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2015. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA
- Triwibowo. 2013. Menejemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. Jakarta. TIM Suryatama, Erwin. 2014. Analisa SWOT. Bandung: Kata Pena Tamaka. 2015.
- Hubungan Beban Kerja Dengan Pendokumentasian. Asuhan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat. Medik RSUP. Prof. Dr. R.D Kandou Manado. ejournal Keperawatan(e-Kp) Volume 3 Nomor 2, Mei 2015.
- Tiara P. R, Lukman H, 2019. Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Dirumah Sakit Umum Daerah Gunung Sitoli Kabupaten Nias. Di akses pada tanggal 01 September 2021 dari <https://docplayer.info/68887570-kuesioner-penelitian-pengaruh-mutu-pelayanan-keperawatan-terhadap-kepuasan-pasien-di-rumah-sakit-terhadap-kepuasan-pasien-di-rumah--sakit-umum-daerah-gunungsitoli-kabupaten-nias-tahun-2014.html>
- Wahid, A & Suprpto, I. 2012. Pengantar Dokumentasi Proses Keperawatan. Jakarta:: Trans Info Media.