

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN

DI RUANG PERAWATAN CANDI BARONG RSUD PRAMBANAN

Ahmad Zamzam Hariro¹, Sri Arini Winarti Rinawati², Deby Zulkarnain Rahadian Syah¹

¹Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

ABSTRACT

Background: Patients satisfaction is a major issue that should be payed attention on, in order to increase hospital quality. A hospital must provide the clients with their needs through excellent nursing care activities. Patients generally perceive the nursing care based on its tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The patients' perceptions towards nursing care quality will influence patients' satisfaction.

Objective: To investigate the relationship between patients' perceptions of the nursing care with patients' satisfaction.

Methods: This research was observational analytic with cross-sectional design, used a purposive sampling technique. This study involved 40 samples. Data were collected with questionnaires, and were analyzed based on univariate and bivariate analyses. The bivariate analysis was Kendall's tau test with significance level of $p < 0.1$.

Results: Majority of respondents had good perception towards the nursing care quality (60%) and most respondents were satisfied with the nursing care (62.5%), Kendall's tau test resulted $\tau = 0.476$ with a p-value of 0.003 ($p < 0.1$).

Conclusion: There was a significant relationship between the patients' perception towards nursing care quality with the patients' satisfaction in Candi Barong unit in Prambanan General Hospital.

Keywords: *Patients perception, nursing care quality, patients satisfaction*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu rumah sakit ingin tetap hidup dan berkembang.⁽¹⁾

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁽²⁾ Pada umumnya, pasien mengharapkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kepentingan mereka yaitu manusiawi, cepat, empati, ramah, dan komunikatif. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dari mutu asuhan keperawatan.⁽³⁾

Mutu asuhan keperawatan memiliki lima

dimensi yaitu *tangibles* (kenyataan), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).⁽⁴⁾ Penilaian terhadap mutu asuhan keperawatan dilakukan secara objektif dengan menggunakan metode penerapan dan instrumen penilain baku, salah satunya instrumen B yang merupakan angket dengan 25 pertanyaan/ Pernyataan untuk memperoleh gambaran tentang persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat.⁽⁵⁾ Persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan mempengaruhi kepuasan pasien.⁽⁶⁾

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien terhadap mutu

asuhan keperawatan, kepuasan pasien, dan hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah observasional analitik. Desain penelitian ini menggunakan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan, selama periode penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 40 sampel. Sampel diambil berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Adapun kriteria inklusi yaitu: pasien yang berusia lebih dari 16 tahun, pasien yang bekerja, pasien yang berpendidikan SD sampai dengan perguruan tinggi, pasien yang menjalani rawat inap antara 3-7 hari, pasien dalam kesadaran baik.

Variabel dalam penelitian ini yaitu persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dan kepuasan pasien. Instrumen persepsi pasien mengacu pada instrumen B Depkes RI 2005.⁽⁵⁾ Sedangkan instrumen kepuasan pasien mengacu pada instrumen yang dikembangkan oleh Parasuraman.⁽⁴⁾

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat. Uji statistik menggunakan *Kendall's Tau* dengan nilai signifikan $p < 0,1$ dan *Confidence Interval (CI)* 90%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik responden	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	17	42,5
Perempuan	23	57,5
Usia		
17-25 tahun	5	12,5
26-35 tahun	8	20
36-45 tahun	9	22,5
46-55 tahun	4	10
56-65 tahun	8	20
>65 tahun	6	15
Pendidikan		
PT	3	7,5
SMA	12	30
SMP	17	42,5
SD	8	20
Pekerjaan		
Swasta	8	20
Petani	5	12,5
Pedagang	13	32,5
Buruh	14	35
Penghasilan		
<Rp 1.270.000	29	72,5
≥Rp1.270.000	11	27,5

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan (57.5%), berada dalam kelompok usia dewasa akhir (22,5%), berpendidikan SMP (42,5%), bekerja sebagai buruh (35%), dan berpenghasilan kurang dari UMK Sleman (72,5%).

Analisis Univariat

Persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebagian besar memiliki persepsi baik terhadap pelayanan asuhan keperawatan sebanyak 24 responden (60 %).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Persepsi Pasien terhadap mutu asuhan keperawatan	f	%
Sangat Baik	6	15
Baik	24	60
Kurang baik	10	25
Tidak baik	0	0
Total	40	100

Kepuasan pasien

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	f	%
Sangat Puas	6	15
Puas	25	62,5
Kurang Puas	9	22,5
Tidak puas	0	0
Total	40	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 40 responden sebagian besar puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan sebanyak 25 responden (62,5%).

Analisis bivariat

Tabel 4. Tabulasi Silang Persepsi Klien dan Tingkat Kepuasan Klien

Persepsi pasien	Kepuasan pasien			Total
	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	
Kurang baik	f 7	3	0	10
	% 70	30	0	100
Baik	f 2	20	2	24
	% 8,3	83,4	8,3	100
Sangat Baik	f 0	2	4	6
	% 0	33,3	66,7	100
Total	f 9	25	6	40
	% 22,5	62,5	15	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap mutu asuhan keperawatan sebagian besar merasa kurang puas sebanyak 7 orang (70%). Responden yang memiliki persepsi

baik terhadap mutu asuhan keperawatan sebagian besar merasa puas terhadap asuhan keperawatan yaitu sebanyak 20 orang (83,4 %). Responden yang memiliki persepsi sangat baik terhadap mutu asuhan keperawatan sebagian besar sangat puas sebanyak 4 orang (66,7 %).

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi Kendall's Tau menunjukkan *p-value* sebesar 0,003 ($p < 0,1$) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,476 menunjukkan hubungan persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di perawatan Candi Barong RSUD Prambanan termasuk dalam kategori kuat.

Persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 40 responden sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan (62,5%). Persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dipengaruhi oleh kepercayaan yang lebih mengandalkan pada kabar dari mulut ke mulut (orang ke orang) untuk menilai mutu jasa sehingga pasien akan tetap setia bila pelayanan yang diberikan baik.⁽³⁾ Seseorang bisa memiliki persepsi yang berbeda meskipun menerima asuhan keperawatan

yang sama, perbedaan persepsi dipengaruhi oleh karakteristik pribadi pasien yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan lama perawatan.^(2,7)

Jenis kelamin mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan.⁽²⁾ 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.⁽⁸⁾ Hal ini sesuai dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa dari 17 responden laki-laki terdapat 11 responden (64,7%) memiliki persepsi baik, lebih tinggi dari responden dengan jenis kelamin perempuan.

Usia mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan.⁽²⁾ Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 4 responden kelompok usia 46-55 tahun atau kelompok lansia awal sebagian besar responden memiliki persepsi baik sebanyak 3 responden (75%), lebih tinggi dari responden kelompok usia lainnya. 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.⁽⁸⁾

Pendidikan mempengaruhi persepsi pasien.⁽⁷⁾ Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan. Seorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik daripada yang berpendidikan lebih tinggi.⁽⁷⁾ Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD memiliki persepsi lebih baik daripada kelompok lainnya sebanyak 6 responden (75%) dari 8 responden.

Pekerjaan mempengaruhi persepsi pasien.⁽⁷⁾ Hasil penelitian menunjukkan dari 14 responden yang bekerja sebagai buruh terdapat 9 responden (64,3%) 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. Pada kenyataannya, suasana kerja rumah sakit, khususnya pelayanan perawat dan dokter rawat jalan, masih lebih baik dan lebih halus dibandingkan suasana kerja buruh, tani, nelayan, dan pedagang sehingga mereka memiliki penilaian yang baik terhadap pelayanan perawat.⁽⁷⁾

Penghasilan mempengaruhi persepsi pasien.⁽⁴⁾ Hasil penelitian menunjukkan dari 29 responden yang berpenghasilan kurang daripada UMK Sleman memiliki persepsi baik sebanyak 18 responden (62,1%), lebih tinggi dari responden yang berpenghasilan lebih dari UMK Sleman. Hal ini didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa seseorang yang memiliki penghasilan lebih dan mampu membayar lebih terhadap pelayanan cenderung mengharapkan pelayanan yang lebih baik.⁽²⁾

Kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden sebagian besar puas terhadap pelayanan asuhan keperawatan (62,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas terhadap asuhan keperawatan yang diterimanya. Hal ini membuktikan bahwa secara umum asuhan keperawatan yang diberikan perawat di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan telah mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dipengaruhi oleh usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan.^(7,9)

Usia memengaruhi kepuasan pasien.⁽⁹⁾ Semakin tua usia seseorang maka akan semakin puas terhadap asuhan keperawatan yang diterimanya dan semakin bijak dalam menanggapi kekurangan-kekurangan selama menjalani perawatan sehingga bisa dimaklumi.⁽⁹⁾ Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan dari 12

responden kelompok usia lansia sebagian besar puas sebanyak 9 responden (75%), lebih tinggi daripada kelompok usia lainnya.

Pendidikan mempengaruhi kepuasan pasien.⁽⁷⁾ Individu dengan tingkat pendidikan rendah cenderung merasa puas terhadap apa yang diterimanya karena tidak tahu apa yang dibutuhkan. Sedangkan, individu dengan pendidikan lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas.⁽⁷⁾ Hal ini dibuktikan dalam penelitian yang menunjukkan dari 17 responden berpendidikan SMP sebagian besar puas sebanyak 12 responden (70,6%), ini lebih tinggi daripada kelompok responden dengan tingkat pendidikan lainnya.

Pekerjaan mempengaruhi kepuasan pasien.⁽⁷⁾ Hasil penelitian yang menunjukkan dari 13 responden yang bekerja sebagai pedagang terdapat 12 responden (92,3%) yang puas, ini lebih tinggi daripada kelompok pekerjaan lainnya. Individu yang bekerja memiliki tuntutan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hal ini terjadi karena orang yang bekerja lebih menginginkan keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Selain itu, pasien yang bekerja ingin segera sembuh karena semakin lama sakit maka semakin banyak waktu yang terbuang dan akan mengurangi pemasukan secara *financial*.⁽⁹⁾

Penghasilan memengaruhi kepuasan

pasien.⁽⁹⁾ Hasil penelitian menunjukkan dari 29 responden yang berpenghasilan kurang dari UMK Sleman terdapat 20 responden (69%) yang puas, hasil ini lebih tinggi daripada responden dengan penghasilan lebih dari UMK Sleman. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat yang mengatakan bahwa semakin tinggi penghasilan seseorang maka akan cenderung mengeluarkan biaya yang lebih tinggi untuk mendapatkan pelayanan yang memberikan kepuasan baginya sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.⁽⁹⁾

Hubungan persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien

Hasil penelitian ini menunjukkan responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu asuhan keperawatan dan sebagian besar puas sebanyak 20 (83,4%). Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *Kendall's Tau*, diperoleh *p-value* sebesar $0,003 < 0,01$ (), dan koefisien korelasi sebesar 0,476 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat telah mampu memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat

yang mengatakan bahwa persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan mempengaruhi kepuasan pasien.⁽⁶⁾ 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.⁽³⁾

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.⁽²⁾ 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 tindakan-tindakan negatif seperti mendiamkan saja, melakukan komplain, bahkan merekomendasikan negatif kepada orang lain.⁽³⁾

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan terdapat hubungan bermakna antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang rawat inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung

dengan $p\text{-value}=0,000$ ($p<0,05$).⁽¹⁰⁾ Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang menyimpulkan bahwa variabel persepsi memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelayanan perawatan di Instalasi rawat inap RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta dengan nilai koefisien korelasi 0,790 dan nilai $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$.⁽¹¹⁾

KESIMPULAN

Sebagian besar responden memiliki persepsi baik terhadap mutu asuhan keperawatan, dan sebagian besar responden puas, serta terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka peneliti memberikan saran bagi RSUD Prambanan hendaknya terus melakukan evaluasi terhadap kinerja perawat dengan memberikan pelatihan meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati agar dapat meningkatkan mutu asuhan keperawatan yang dapat memuaskan pasien. Bagi perawat supaya terus meningkatkan mutu asuhan keperawatan agar persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dan kepuasan pasien meningkat. Perawat juga perlu memperhatikan karakteristik pasien yang memiliki persepsi dan kepuasan lebih rendah, seperti pasien dengan jenis kelamin perempuan, kelompok usia remaja, tingkat

pendidikan perguruan tinggi, pekerjaan petani, dan memiliki penghasilan lebih dari UMK Sleman.

KEPUSTAKAAN

1. Herlambang, S. (2012). *Cara Mudah Memahami Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
2. Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar - Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
3. Muninjaya, A. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
4. Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
5. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2005). *Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
6. Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
7. Tjiptono, C. (2007). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
8. Widayatun, R. (2009). *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV Sagung Seto.
9. Sabarguna, B. (2004). *Quality Assurance*. Yogyakarta: Konsorsium rumah sakit islam jawa.

10. Mustofa, A. (2008). Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang.
11. Pote, E. (2008). Hubungan antara Persepsi Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wirosoaban. *Skripsi*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surya Global Yogyakarta.