

**NASKAH PUBLIKASI**

**ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JKN  
DI RS CONDONG CATUR YOGYAKARTA**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Keperawatan



**Disusun oleh :**

Soleman Jawu Yailo

KP 16.01.176

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN (S1) DAN NERS  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA  
YOGYAKARTA**

**2022**



**NASKAH PUBLIKASI**

**ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JKN  
DI RS CONDONG CATUR YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh:**

Soleman Jawu Yailo

KP.16.01.176

**Telah Diseminarkan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal**

**Susunan Dewan Penguji**

**Penguji I**

Drh. Ignatius Djuniarto, S.Kep., MMR

**Penguji II**

Dewi Ariyani Wulandari, S.KM., M.PH

**Penguji III**

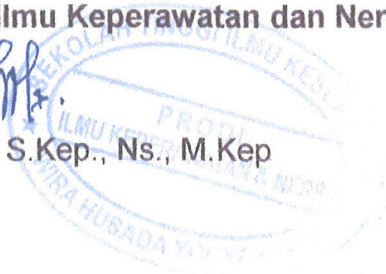
Anastasia Sari, S.Kep., Ns., M.Kep

**Naskah Publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar sarjana Keperawatan**

**Yogyakarta..11..04..2022**

**Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners**

Yuli Ernawati, S.Kep., Ns., M.Kep





## PERNYATAAN

**Nama :** Soleman Jawu Yailo

### **ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PESERTA JKN DI RS CONDONG CATUR YOGYAKARTA**

Dengan ini saya setuju naskah ringkasan penelitian yang telah disusun dipublikasikan dengan/tanpa mencantumkan nama pembimbing sebagai *co-author*.

**Demikian harap maklum.**

**Yogyakarta,**

**Pembimbing Utama**

**Drh. Ignatius. Djuniarto, S.Kep., MMR**

**Pembimbing Pendamping,**

**Dewi Ariyani Wulandari, S.KM., M.PH**



# ANALYSIS OF NURSING SERVICE QUALITY RELATIONSHIP WITH THE SATISFACTION OF OUTPATIENTS JKN PARTICIPANTS AT CONDONG CATUR HOSPITAL YOGYAKARTA

Soleman Jawu Yailo<sup>1</sup>, Drh.Ign.Djuniarto<sup>2</sup>, Dewi Ariyani Wulandari<sup>3</sup>

## ABSTRACT

**Background:** The quality of nursing care affects patient satisfaction. At Condong Catur Hospital Yogyakarta, patient satisfaction in December 2019 only reached 70%, while the target was 90%. JKN participant patients often feel dissatisfied with the nursing services received, when nursing services should be carried out professionally, able to reach all community services and provide satisfaction.

**Purpose:** To find out the relationship of the quality of nursing services with the satisfaction of outpatients of JKN participants at Condong Catur Hospital Yogyakarta.

**Method:** This type of research is a correlation with a cross sectional approach, by means of data collection using questionnaires. The number of samples in this study was 88 respondents with *accidental sampling techniques*.

**Results:** - The quality of nursing services for outpatients of JKN participants at Condong Catur Hospital Yogyakarta is categorized as good.

-The satisfaction of outpatients at Condong Catur Hospital is categorized as not good.

**Conclusion:** There is no relationship between the quality of nursing services and the satisfaction of jkn post-natal outpatients at Condong Catur Hospital Yogyakarta.

**Keywords:** Quality of nursing services, Satisfaction of outpatients.

1. Nursing study program students (S1) and Ners Stikes Wira Husada Yogyakarta
2. Lecturer of Diploma III Nursing Study Program Stikes Wira Husada Yogyakarta
3. Lecturer of S1 Study Program for The Validity of the Stikes Wira Husada Yogyakarta Community

Ada beberapa rumah sakit dengan pelayanan kurang baik, sehingga hal ini memicu ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Konsumen yang kecewa tidak hanya meninggalkan rumah sakit, tetapi juga menceritakan keburukan pelayanan yang diterima pada orang lain. Menurut penelitian, mereka yang kecewa akan bercerita paling sedikit kepada 15 orang lainnya (Hamdani, dkk., 2014). Hal ini akan membuat citra buruk melekat dalam jasa pelayanan kesehatan rumah sakit, termasuk pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Berdasarkan hal tersebut, maka sangat diperlukan adanya upaya peningkatan kesadaran akan pentingnya membangun sistem manajemen pelayanan dan kualitas pelayanan kesehatan pada peserta JKN di rumah sakit yang berfokus pada kepuasan pasien.

Pelayanan keperawatan merupakan jenis jasa pelayanan kesehatan yang paling besar diberikan kepada pasien di Rumah sakit. 80% pelayanan kesehatan di Rumah sakit merupakan jasa pelayanan keperawatan, sehingga pelayanan keperawatan dapat digunakan sebagai indikator baik atau buruknya mutu pelayanan kesehatan di sebuah Rumah sakit (Rusminingsih dan Elsera, 2017).

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 dan keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2014).

## Metode penelitian

### Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan cross sectional.

## Hasil penelitian

### Analisis univariat

#### ➤ Mutu pelayanan keperawatan

Berikut adalah tabel Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta

**tabel 4 .1Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta**

Mutu pelayanan keperawatan	Frekuensi	Persentase(%)
Baik	62	70,5
Cukup baik	26	29,5
Total	88	100,0

*Sumber : data primer,2022*

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta tahun 2020 Responden yang menjawab dengan kategori baik berjumlah 62 orang (70,5%) sedangkan responden yang menjawab cukup baik berjumlah 26 orang (29,5%).

#### ➤ Kepuasan Pasien

Berikut adalah tabel Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Kepuasan pasien di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta**

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase(%)
Puas	82	93,8
Cukup puas	6	6,8
Total	88	100,0

*Sumber: Data Primer,2022*

## Analisa bivariante

- Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien

**tabel 4 .1Tabel cross tab mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di RS Condong Catur Yogyakarta**

Mutu pelayanan keperawatan	Kepuasan pasien						
	Puas		Cukup puas		Total		P-value
	N	%	n	%	n	%	
Baik	59	67%	3	3,4%	62	70,5%	0,121
Cukup baik	23	26,2%	3	3,4%	26	29,5%	
Total	82	93,2%	6	6,8%	88	100%	

Sumber: Data Primer,2022.

Dari jumlah 62 responden (70,5%) yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik,terdapat 59 responden(67%) yang menyatakan puas,dan ada 3 responden (3,4%) yang menyatakan cukup puas. Dari jumlah 26 responden (29,5%) yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan cukup baik,terdapat 23 responden(26,2%) yang puas,dan ada 3 responden (3,4%) yang menyatakan cukup puas.

## Pembahasan

- Mutu Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Rawat Jalan Peserta JKN PBI dan JKN Non PBI di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

Berdasarkan mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta tahun 2020 yang menjawab dengan kategori baik berjumlah 62 orang (70,5%) sedangkan responden yang menjawab cukup baik berjumlah 26 orang (29,5%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta itu baik, dikarenakan sebagian besar

responden 70,5% berpendapat bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta itu baik.

Mutu pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi permintaan pasien. Semakin patuh petugas (profesi) terhadap standar pelayanan, maka semakin bermutu pula pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini selaras dengan penelitian, hal ini senada dengan pendapat yang di kemukakan oleh *Istriningsih* (2010) yang menyatakan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

- Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang menjawab dalam kategori puas yaitu 82 responden (93,2%), kemudian responden yang menjawab cukup puas yaitu 6 responden (6,8%). Kepuasan pasien adalah perasaan senang dan puas karena harapan dan keinginannya tercapai setelah menerima jasa yang diberikan. Untuk tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Condong Catur. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Erlan (2012) kepuasan atas perilaku perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Menurut Khoiri dan Kiki (2014) kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan keperawatan dapat dilihat dari beberapa hal yaitu: perawat berpakaian rapi, harmonis, hubungan komunikasi yang baik terhadap pasien, dan memahami kebutuhan pasien, penuh perhatian, melayani pasien dengan ramah dan dengan menarik, memahami aspirasi pasien, berkomunikasi yang baik dan benar serta bersikap dengan penuh simpati.

- Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.



Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS untuk melihat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta tahun 2020, hasil analisa data diketahui nilai p-values  $0,121 > 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pesertan JKN PBI dan peserta JKN Non PBI di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian yang di atas, maka peneliti akan menjelaskan tentang tidak adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta, karna hasil penelitian yang di dapat oleh peneliti tentang mutu pelayanan keperawatan yang menjawab dengan kategori baik berjumlah 82 responden dan yang menjawab cukup baik berjumlah 6 responden, sedangkan kepuasan pasien yang menjawab dengan kategori puas 62 reponden dan yang menjawab cukup puas berjumlah 26 responden dan hasil SPSS yang di dapatkan nilai p-value  $0,121 > 0,05$ .

Menurut Griffith yang dikutip oleh Istriningsih (2010) faktor yang mempengaruhi perasaan puas yaitu sikap, dan pendekatan tenaga kesehatan kepada pasien, mutu pelayanan, prosedur administrasi, fasilitas yang disediakan.

Hal ini selaras juga dengan penelitian dari Erlan (2012) yang menyatakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien: sikap atau tata krama tenaga kesehatan (sikap suka menolong, ramah, pengertian dan berdedikasi), penuh perhatian yaitu bentuk kepedulian tenaga kesehatan dalam memenuhi keluhan pasien, ketersediaan yaitu adanya tenaga kesehatan saat pasien membutuhkan, menentramkan hati yaitu menenangkan pasien dari rasa cemas dan takut terhadap program terapi, penanganan secara individual yaitu penanganan atau pelayanan setiap pasien berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pasien, keterbukaan atau informalitas, suasana formal dan tidak terlalu kaku dapat membuat pasien lebih nyaman, pasien menghendaki informasi yang menyeluruh tentang perawatan yang diberikan, tidak membedakan pasien kecuali karena kebutuhan perawatan

pada pasien khusus, pasien lebih senang bila dirawat oleh perawat atau tenaga kesehatan yang sama, pengetahuan tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan secara umum dan lebih spesifik dan lingkungan bangsal.

Pada penelitian ini di dapatkan tidak ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di rumah sakit condong catur Yogyakarta, Dari analisis penelitian ini dapat disebabkan karena  $0,121 > 0,05$ .

## **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta, maka dapat di simpulkan bahwa:

- a. Mutu Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Jalan peserta JKN di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta di kategorikan baik.
- b. Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Condong Catur di kategorikan Tidak baik.
- c. Berdasarkan uji statistic dengan hasil p-value  $0,121 > 0,05$  menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

## **Saran**

- a. Bagi pendiri Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta sebagai bahan masukan kepada pihak pengelola rumah sakit khususnya pada bagian pelayanan keperawatan agar semua perawat selalu meningkatkan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien lebih optimalkan.

b. Bagi peneliti lain

dengan penelitian ini, penelitian berikutnya dapat menambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta.

c. Bagi pengelola Stikes Wira Husada Yogyakarta

sebagai bahan tambahan dan kajian untuk pengembangan pengetahuan ilmu keperawatan, khususnya mengenai mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat jalan dengan program jaminan kesehatan nasional (JKN) dari aspek pelayanan RS Condong Catur Yogyakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hamdani, dkk., 2014., *Banyak rumah sakit dengan pelayanan kurang baik, sehingga hal ini memicu ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.*
- Rusminingsih, E.; dan Elsera, C. 2017. Analisis Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pada Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di RSUD Pandan Arang Boyolali. The 5th Urecol Proceeding 18 February 2017 UAD, Yogyakarta, hal. 69-77.
- Nursalam. 2014. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktek Keperawatan Profesional. Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika.
- Erlan 2012.,kepuasan atas perilaku perawat untuk memenuhi kebutuhan pasien.*
- Istriningsih (2010) yang menyatakan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.*
- Khoiri. A.N dan Kiki .H. 2014. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS Kesehatan di Puskesmas Mojowarno Kabupaten Jombang.<http://www.stikespemkabjombang.ac.id/ejurnal/index.php/April2014/article/view/55>.
- Griffith yang dikutip oleh Istriningsih (2010) faktor yang mempengaruhi perasaan puas yaitu sikap, dan pendekatan tenaga kesehatan kepada pasien,