

NASKAH PUBLIKASI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI RSUD PRAMBANAN YOGYAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Keperawatan



Oleh:

IRENE ROSARI LEBA

KP.18.01.290

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

2022

NASKAH PUBLIKASI
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI RSUD PRAMBANAN YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Irene Rosari Leba

KP. 18.01.290

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 27 juli 2022

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

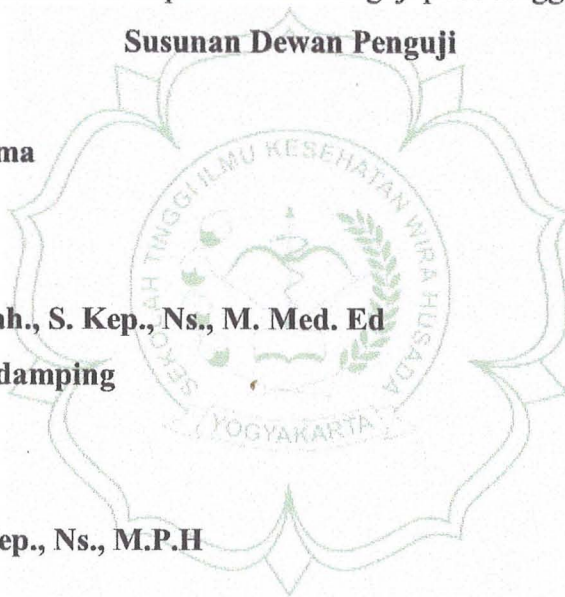


Nur Yetty Syarifah., S. Kep., Ns., M. Med. Ed

Pembimbing Pendamping



Patria Asda, S. Kep., Ns., M.P.H



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

Yogyakarta 22082022

Ketua Prodi Keperawatan dan Ners



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

PERNYATAAN

Nama : Irene Rosari Leba

Judul : Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan
Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 Di
Rsud Prambanan Yogyakarta

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

Yogyakarta, ...2022

Pembimbing utama,

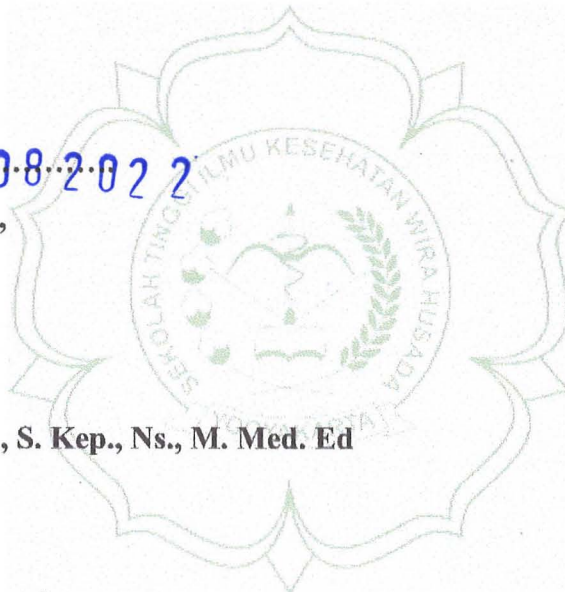


Nur Yetty Syarifah., S. Kep., Ns., M. Med. Ed

Pembimbing pendamping,



Patria Asda, S. Kep., Ns., M.P.H



*RELATIONSHIP OF NURSING SERVICE QUALITY WITH
PATIENT SATISFACTION DURING THE COVID-19 PANDEMIC
AT PRAMBANAN HOSPITAL, YOGYAKARTA*

Irene Rosari Leba¹, Nur Yetty Syarifah², Patria Asda³

ABSTRACTION

Background: Service quality is an indicator of the health services quality because it is one of the determinants of the health service agencies image. The satisfaction of patients is a level of their feeling that arises from the health service obtained after they assessed what is expected.

Research Objectives: To know the relationship between the quality of nursing services and patients during the COVID-19 pandemic at Prambanan Hospital Yogyakarta.

Research Methods: This type of research is a non-experimental quantitative research. The used design is Cross Sectional. The population in this research were all patients at Prambanan Hospital Yogyakarta. The sampling technique used the Cluster Random Sampling technique. The total population is all patients who are hospitalized. The sample is 68 respondents. The data collection tool uses a data analysis questionnaire using Spearman Rank.

Research Results: The results showed that the quality of nursing services with patient satisfaction obtained a significance value ($p = 0.009 < 0.01$) so the hypothesis was accepted that there was a relationship between the quality of nursing services and patient satisfaction at Prambanan Hospital by a Correlation Coefficient of 0.313, which means that there is a fairly high close relationship between variables of nursing service quality and patient satisfaction

Conclusion: There is a relationship between nursing service quality and patient satisfaction at Prambanan Hospital Yogyakarta.

Keywords: Quality of Nursing service, patient satisfaction, Covid-19.

¹*Student of Nursing Science Study Program STIKES WiraHusada Yogyakarta*

²*Lecturer of STIKES Wira Husada Yogyakarta*

³*Lecturer of STIKES Wira Husada Yogyakarta*

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI RSUD PRAMBANAN YOGYAKARTA

Irene Rosari Leba¹, Nur Yetty Syarifah², Patria Asda³

INTISARI

Latar Belakang: Mutu pelayanan keperawatan merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan karena menjadi salah satu penentu citra Instansi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien menilai dengan apa yang diharapkan.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19 di RSUD Prambanan Yogyakarta.

Metode Penelitian: Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non eksperimental rancangan yang digunakan adalah *Cross Sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Prambanan Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel adalah menggunakan teknik *Cluster Random Sampling*. Jumlah populasi adalah seluruh pasien yang di rawat di Rumah sakit. Sampel 68 responden alat pengumpulan data menggunakan kuesioner analisa data menggunakan Spearman Rank.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan memperoleh nilai *significancy* ($p= 0,009 < 0,01$) dengan sehingga hipotesis diterima bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien RSUD Prambanan dengan *Correlation Coefficient* 0,313 yang berarti ada keeratan hubungan yang cukup tinggi antara variabel mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Kesimpulan: Ada hubungan antara hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien RSUD Prambanan Yogyakarta.

Kata kunci: Mutu pelayanan keperawatan, kepuasan pasien, Covid-19.

¹ Mahasiswa Prodi Ilmu Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta

² Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen STIKES Wira Husada Yogyakarta

A. Pendahuluan

Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit memiliki peran mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar pelayanan minimal Rumah Sakit agar tercipta kepuasan pasien.²⁰

Kepuasan pelanggan atau pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya.²¹

Dalam hal ini kepuasan pasien tersebut hanya dapat diwujudkan jika sebuah RS telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata.¹⁰

Mutu pelayanan keperawatan adalah mutu pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar keahlian untuk kebutuhan dan keinginan pasien, sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit, serta dapat menghasilkan keunggulan kompetitif melalui pelayanan yang bermutu, efisien, inovatif, dan menghasilkan customer responsiveness.⁶

Tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan serta munculnya persaingan pada banyak sektor, menuntut perawat harus mampu bersaing memberikan jasa layanan yang berkualitas khususnya pelayanan keperawatan yang dilakukan di ruangan rawat inap. Pelayanan keperawatan merupakan hal utama yang harus diperhatikan, dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan keperawatan yang berlaku, sehingga masyarakat selaku konsumen dapat merasakan pelayanan keperawatan yang memuaskan.¹

Alasan yang mendukung mengapa mutu pelayanan keperawatan harus dilakukan yakni mutu pelayanan keperawatan adalah asuhan keperawatan professional yang mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu reability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy .²

Dampak yang akan terjadi bila mutu pelayanan tidak baik terhadap kepuasan pasien adanya kecenderungan yang tinggi dari pasien untuk beralih ke tempat pelayanan kesehatan lain bila mereka tidak puas. Berdasarkan hal tersebut perlu mendapatkan tanggapan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang akan membawa dampak pada tingkat kepuasan pasien, karena pasien yang datang ke Rumah Sakit mempunyai keinginan atau harapan memperoleh pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan apa yang di diharapkan pasien itu sendiri dan keluarganya.⁹

Penelitian yang menyatakan ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien.¹⁷

Tabel 1
Data jumlah kepuasan pasien
RSUD Prambanan Sleman Yogyakarta Tahun 2019-2020

No	Ruang	Tahun (%)	
		2019	2020
1.	Farmasi	82,3	82,8
2.	Rekam medis	88,2	82,2
3.	Rawat Inap	84,2	83,9
4.	Rawat Jalan	83,8	87,2
5.	Laboratorium	83,5	82,2
6.	IGD	81	80,8

Sumber : Data Sekunder, 2020

Tabel 1 menjelaskan bahwa Kepuasan pasien di tiap ruang/bagian mengalami penurunan di tahun 2020 dibandingkan tahun 2019 kecuali rawat jalan dan farmasi yang mengalami peningkatan. Sedangkan rawat inap mengalami penurunan di tahun 2020 dibandingkan tahun 2019 di karenakan adanya pandemi covid-19 dan pembatasan tenaga kerja perawat.

Tabel 2
Kepuasan Pasien rawat inap di RSUD Prambanan
tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah (%)
1.	2018	84,18
2.	2019	84,20
3.	2020	83,89

Sumber: Data Sekunder, 2020

Tabel 2 menjelaskan bahwa kepuasan pasien rawat inap mengalami fluktuatif dari tahun 2018-2020 yang mana mengalami penurunan paling tinggi berada di tahun 2020. Hal ini bisa jadi dikarenakan adanya pandemi covid-19 sehingga rumah sakit berfokus pada pasien covid-19. Dimana menurut peraturan tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%.¹³

Berdasarkan hasil studi pendahuluan tanggal 27 oktober sampai 1 November 2021 melalui wawancara dengan 11 pasien di ruang rawat inap bangsal candi Sambisari, bangsal Candi Ijo, bangsal Candi Barong RSUD Prambanan Yogyakarta di dapatkan data sebagai berikut pasien yang pertama kali di rawat inap RSUD Prambanan mengatakan bahwa perawat tidak menjelaskan tentang obat-obatan yang harus di konsumsi. Sedangkan pasien yang pernah di rawat inap lebih dari 2 kali mengatakan perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien. Dan pasien yang pernah di rawat inap lebih dari 2 kali mengatakan bahwa perawat tidak memberikan informasi yang jelas mengenai kesehatan pasien.

Kinerja perawat adalah bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian dari pelayanan kesehatan .Kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan adalah perawat yang mempunyai kinerja tinggi.²⁷

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi COVID-19” di RSUD Prambanan Yogyakarta.

B. Metode

Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif analitik, rancangan yang di gunakan adalah cross sectional.teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah random sampling. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan uji spearman rank.

C. Hasil

1. Karakteristik Responden

a) Usia

Berikut ini adalah tabel analisa univariate berdasarkan usia responden di RSUD Prambanan Yogyakarta:

Tabel.7

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden

No	Usia (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
1.	15-25 Tahun	19	27,9
2.	25-40 Tahun	14	20,6
3.	40-65 Tahun	24	35,3
4.	67-75 Tahun	10	14,7
5.	< 75 Tahun	1	1,5
Total		68	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa dari 68 responden yang berpartisipasi, sebagian besar berusia 40-65 tahun yaitu dengan jumlah sebanyak 24 (35,3 %) responden.

b) Jenis Kelamin

Berikut ini adalah tabel analisa univariate berdasarkan jenis kelamin responden di RSUD Prambanan Yogyakarta:

Tabel.8

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-laki	30	44,1
2.	Perempuan	38	55,9
Total		68	100,0

Sumber: Data Primer,2022

Berdasarkan tabel 8, dapat diketahui bahwa dari 68 responde yang berpartisipasi, sebagian besar berjenis kelainan perempuan yaitu sebanyak 38 (55,0%) responden.

c) Status Pendidikan

Berikut ini adalah tabel analisa univariate berdasarkan status pendidikan responden di RSUD Prambanan Yogyakarta:

Tabel.9

Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Sekolah	2	2,9
2.	SD	11	16,2
3.	SMP	13	19,1
4.	SMA	33	48,5
5.	Sarjana	9	13,2
Total		68	100,0

Sumber: Data Primer,2022

Berdasarkan tabel 9, dapat diketahui bahwa dari 68 responden yang berpartisipasi, sebagian besar berpendidikan SMA yaitu sebanyak 33 (48,5%) responden.

d) Status Pekerjaan

Berikut ini adalah tabel analisa univariate berdasarkan status pekerjaan responden di RSUD Prambanan Yogyakarta.

Tabel.10

Distribusi Frekuensi Berdasarkan pekerjaan responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Pelajar	12	17,6
2.	Swasta	10	14,7
3.	Petani	5	7,4
4.	Buruh	8	11,8
5.	Satpam	2	2,9
6.	Pensiunan	3	4,4
7.	Ibu rumah tangga	22	32,4
8.	Guru/ PNS	5	7,4
9.	Cleaning service	1	1,5
Total		68	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui bahwa dari 68 responden yang berpartisipasi, sebagian besar bekerja sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 22 (32,4%) responden.

e) Lama Perawatan

Berikut ini adalah tabel analisa univariate berdasarkan lama perawatan responden di RSUD Prambanan Yogyakarta :

Tabel.11

Distribusi Frekuensi Berdasarkan lama perawatan responden

No.	Lama Perawatan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	1 hari	4	5,9
2.	2 hari	22	32,4
3.	3 hari	29	42,6
4.	4 hari	10	14,7
5.	5 hari	3	4,4
Total		68	100,0

Sumber: Data Primer,2022

Berdasarkan tabel 10, dapat diketahui bahwa dari 68 responden yang berpartisipasi, sebagian besar lama perawatan yaitu sebanyak 29 (42,6%) responden.

f) Jenis Pembayaran

Berikut ini adalah tabel analisa univariate berdasarkan jenis pelayanan responden RSUD Prambanan Yogyakarta:

Tabel.13

Distribusi Frekuensi Berdasarkan jenis pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Umum	6	8,8
2.	BPJS	62	91,2
Total		68	100,0

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 13, dapat diketahui bahwa dari 68 responden yang berpartisipasi, sebagian besar jenis pelayanan yaitu sebanyak 62 (91,2%) responden.

2. Analisis Univariate

a. Mutu pelayanan keperawatan

Tabel.14

Distribusi frekuensi berdasarkan mutu pelayan pasien rawat inap RSUD Prambanan Yogyakarta

No	Kategori	Frekuensi (%)	Persentase (%)
1	Baik	56	82,4
2	Cukup	12	17,6
Total		68	100

Sumber: Data primer,2022

Berdasarkan tabel. 13 menunjukkan bahwa indikator mutu pelayanan keperawatan di RSUD Prambanan Yogyakarta berada pada kategori baik sebanyak 56 responden (82,4%) dan cukup 12 responden (17,6%).

b. Kepuasan pasien

Tabel. 15
Distribusi frekuensi berdasarkan Kepuasan pasien rawat inap
RSUD Prambanan Yogyakarta

No	Kategori	Frekuensi (%)	Persentase (%)
1	Baik	56	82,4
2	Cukup	12	17,6
Total		68	100

Sumber: Data, primer 2022

Berdasarkan tabel.15 menunjukkan bahwa kepuasan pasien rawat inap RSUD Prambanan Yogyakarta berada pada kategori cukup sebanyak 12 responden (17,6%).

3. Analisis Bivariate

Analisis bivariate untuk mencari hubungan anatar variabel bebas dengan variabel terikat atau untuk menguji hipotesis penelitian. Analisa data yang digunakan adalah Spearman Rank. Hasil dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel.15

Uji *Spearman Rank* Mutu Pelayanan Keperawatan dengan
Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 Di RSUD Prambanan Yogyakarta

Variabel	Kategori	Kepuasan				<i>Correlation Coefficient</i>	<i>Sig</i>		
		Cukup Puas	%	Tidak Puas	%			Total %	
Mutu Pelayanan	Baik	3	2,9	54	79,4	56	82,4	0,313	0,009
	Cukup	2	4,4	9	13,2	12	17,6		
Total		5	7,4	63	92,6	68	100		

Sumber: Data Primer, 2022

Dari hasil uji *Spearman Rank* yang terlihat pada tabel di atas, di ketahui bahwa bahwa responden dengan mutu pelayanan baik dan kepuasan baik sebanyak 56 (82,4%) responden, sedangkan responden mutu pelayanan dengan kepuasan cukup 12 (17,6%) responden. Hasil uji korelasi menggunakan uji statistic dapat diketahui bahwa hasil uji *Spearman Rank* menunjukkan bahwa nilai sig adalah = 0,009 < 0,01 maka H_0 di tolak dan H_a di terima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Prambanan Yogyakarta dengan *Correlation Coefficient* 0,313 yang berarti ada keeratan hubungan yang cukup tinggi antara variabel mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

D. Pembahasan

1. Usia

usia adalah umur individu yang dihitung mulai dari saat dilahirkan sampai berulang tahun. Semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja.⁸

Hasil dari analisa data dari penelitian ini menunjukkan bahwa kategori usia 15-25 tahun sebanyak 19 responden (27,9%) dan kategori usia 40-65 tahun sebanyak 24 responden (35,3%) sebagian besar responden mengatakan dan responden paling sedikit pada usia < 75 sebanyak 1 responden (1,5) puas terhadap mutu pelayanan yang di berikan.

Menurut asumsi peneliti bahwa tidak ada hubungan antara umur dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, dimana berdasarkan analisis dengan uji chi-square diperoleh nilai p value 0,539 lebih besar dari nilai α (0,05).¹²

2. Jenis kelamin

jenis kelamin menunjukkan perbedaan yang di dapat sejak lahir yang dibedakan antara laki-laki dan perempuan.²²

Hasil dari analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 30 responden (44,1%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 38 responden (55,9%).

Menurut asumsi peneliti tidak terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin terhadap mutu pelayanan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang mengatakan bahwa jenis kelamin tidak mempunyai hubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien di dapat nilai $p = 0,648$, sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kota Banjarmasin. Hasil analisis hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien yaitu sebanyak (63,5%) responden perempuan lebih puas dibandingkan dengan responden laki-laki yaitu sebanyak (62,2%).²³

3. Pendidikan

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya dan masyarakat.⁵

Dari hasil penelitian ini pada karakteristik responden dengan pendidikan terakhir, didapatkan bahwa responden terbanyak pada pendidikan SMA sebanyak 33 (48,5%) responden dan sebagian kecil pada pendidikan tidak sekolah sebanyak 2 (2,9%), SD sebanyak 11 (16,2 %) responden, SMP sebanyak 13 (19,1%) responden, dan Sarjana sebanyak 9 (13,2%) responden.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya¹⁹ mengatakan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan dimana berdasarkan p value < 0,05 (Sig. 95%) hasil analisis hubungan didapatkan sebagian besar rendah (SD-SMP) sebanyak 38 orang (56,7%), dan sebagian kecil tinggi (SMA-Sarjana) sebanyak 29 orang (43,3%).

Menurut asumsi peneliti bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien dimana semakin tinggi pendidikan maka akan semakin paham tentang kesehatan sehingga tuntutan akan pelayanan semakin banyak.

4. Pekerjaan

Pekerjaan dalam arti luas adalah aktivitas utama yang dilakukan oleh manusia. Dalam arti sempit, istilah pekerjaan digunakan untuk suatu tugas atau kerja yang menghasilkan uang bagi seseorang.¹⁸

Hasil analisis data dari penelitian ini menunjukkan dari 68 responden, jumlah pekerjaan terbanyak yakni Ibu rumah tangga sebanyak 22 (32,4%) responden, pelajar sebanyak 12 (17,6%), buruh sebanyak 8 (11,8%), dan paling sedikit pada pekerjaan cleaning service sebanyak 1(1,5%) mengatakan puas pada pelayanan yang diberikan.

Menurut penelitian lain yang mengatakan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dengan pekerjaan didapatkan $p = 0,001$ hasil analisis didapatkan sebagian besar responden 67% responden yang bekerja lebih puas dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja yaitu sebanyak 50%.²³

5. Lama Perawatan

Lenght Of Stay merupakan istilah yang diberikan untuk menyebut lama waktu rawat seorang pasien dimulai sejak tercatatnya pasien saat masuk hingga rumah sakit menerbitkan discharge planing atau rencana pulang pasien, data ini merupakan bagian penting dalam rekam medis untuk memperhitungkan pembiayaan pasien.²⁵

Dari hasil analisis data dari penelitian ini menunjukkan bahwa lama perawatan (3 hari) sebanyak 29 responden (42,6%) dan lama perawatan (2 hari) sebanyak 22 responden (32,4%) sebagian responden mengatakan puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian lain Melalui pengolahan data statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lama perawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, dimana berdasarkan analisis dengan uji chi-square diperoleh nilai pvalue 0,016 lebih kecil dari nilai α (0,05).¹⁵

Menurut asumsi peneliti Untuk menilai mutu pelayanan yang diberikan baik minimal lama perawatan yang diberikan yakni 3×24 jam sehingga dapat dinilai apakah pasien puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

6. Jenis Pembayaran pasien

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah suatu Badan Pemeritah RI yang meyenggarakan pelayanan jaminan kesehatan bagi masyarakat melalui sistem yang telah diatur dalam Permenkes, RI Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.¹⁴

Hasil analisis data dari penelitian ini menunjukkan bahwa responden dengan jenis pembayaran terbanyak yang digunakan yakni bpjs sebanyak 62 responden (91,2) pada pembayaran secara umum sebanyak 6 responden (8,8%) sebagian besar mengatakan mutu pelayanan yang diberikan baik sehingga pasien merasa puas.

Penelitian sebelumnya Tentang Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa mengatakan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS.³

Adapun penelitian lain tentang Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs mengatakan adanya hubungan signifikan antara pelayanan tenaga kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap di Rumah Sakit Arifin Nu'mang Rappang Kabupaten Sidrap Berdasarkan uji Chi square diperoleh nilai hitung $p = 0,023$ dengan bantuan Fisher's Exact Text tingkat kemaknaan = 0,05.²⁴

Menurut asumsi peneliti pengamatan peneliti tidak ada hubungan antara jenis pembayaran dengan kepuasan pasien dan sebagian besar pasien RSUD Prambanan merupakan pasien rujukan dan menggunakan bpjs sehingga sebagian besar pasien yang di rawat di RSUD Prambanan Yogyakarta menggunakan jenis pembayaran bpjs.

7. Mutu Pelayanan Keperawatan Pasien RSUD Prambanan Yogyakarta

Mutu pelayanan keperawatan yang baik dalam penelitian ini mungkin dipengaruhi oleh responden RSUD Prambanan Yogyakarta mendapatkan pelayanan yang baik. dari pelayanan perawat seperti penerimaan, perhatian, dan tanggung jawab sehingga hasil penelitian berkategori baik.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa sebagian besar responden mengatakan mutu pelayanan yang di berikan baik pada pernyataan nomor 17 dan 14 cukup baik tentang perawat peduli terhadap kondisi pasien dan perawat selalu menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan.

Penelitian sebelumnya tentang Tingginya Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Blud RS Benyamin Guluh Kolaka, yang menyatakan bahwa layanan keperawatan yang dilaksanakan dikategorikan baik.¹⁶

Penelitian ini didukung pula Tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit yang menyatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien artinya semakin baik mutu pelayanan semakin tinggi pula kepuasan pasien.¹¹

8. Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Prambanan Yogyakarta

Kepuasan pasien sering dieratkan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh perawat maupun RS dan semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepuasan pasien semakin meningkat.

Dari hasil penelitian mengenai kepuasan pasien responden yang mengatakan puas pada pernyataan nomor 8 dan 5 tentang pasien puas dengan keramahan perawat dan cukup puas pada ketrampilan perawat dalam melakukan tindakan.

Penelitian sebelumnya tentang Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan menyatakan pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan pada dimensi reliability, assurance dan empathy, dan tidak puas pada dimensi tangible dan responsiveness.²⁸

Penelitian lain menyebutkan, tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban yang menyatakan pasien merasa cukup puas dengan pelayanan keperawatan yang cukup baik.²⁶

9. Hubungan Mutu pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Prambanan Yogyakarta.

Mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Pada tabel 15 uji Spearman Rank didapatkan total hasil bahwa responden dengan mutu pelayanan baik dan kepuasan baik sebanyak 56 (82,4%) responden, sedangkan responden mutu pelayanan dengan kepuasan cukup 12 (17,6%) responden. Hasil uji korelasi menggunakan uji statistik dapat diketahui bahwa hasil uji Spearman Rank menunjukkan nilai sig adalah $= 0,009 < 0,01$ maka H_0 di tolak dan H_a di terima sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang

signifikan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Prambanan Yogyakarta dengan *Correlation Coefficient* 0,313.

Hasil uji Spearman Rank menunjukkan mutu pelayanan bahwa responden yang mengatakan puas terhadap pelayanan sebanyak 54 (13,2%), dan responden yang mnegatakan puas sebanyak 3 (4,4%).

Menurut analisis data per-item 18 kuesioner didapatkan bahwa pemberian mutu pelayanan dalam kategori baik yang sesuai dengan jawaban responden dan yang di rasakan peneliti yakni pada dimensi kehandalan,bukti fisik,jaminan, empati pada mutu pelayanan cukup baik teradapt pada item daya tanggap yaitu pada pertanyaan tentang perawat selalu menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan.

Penelitian lain yang sejalan yang dilakukan oleh (Butar-butur, 2016)⁴ tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah yang mejelaskan semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan keperawatan maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.

Penelitian lain yang sejalan menurut (Juwita, 2014)¹² tentang Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang mengatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti langsung (tangible), empati (empathy) dan daya tanggap (responsiveness) dengan kepuasan.

Penelitian lain tentang Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan. menunjukkan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan maka kepuasan pasien.⁷

E. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan keperawatan berada pada kategori baik sebanyak 82,4% dan cukup 17,6%.
2. Kepuasan pasien berada pada kategori puas sebanyak 92,6% dan cukup 7,4%
3. Ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Prambanan Yogyakarta.

F. Saran

1. Bagi RSUD Prambanan Yogyakarta

- a. Dari analisis data ini diharapkan bagi perawat untuk meningkatkan aspek ketrampilan perawat dalam melakukan tindakan agar tetap menjaga kepercayaan pasien sehingga tidak mengurangi kepuasan pasien
- b. Dari analisis ini diharapkan perawat meningkatkan penjelasan setiap tindakan yang akan dilakukan.

2. Bagi peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien pada masa pandemic covid-19 sebaiknya peneliti menggunakan metode yang berbeda dari penelitian ini misalnya menggali lebih dalam lagi terhadap mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

3. Bagi institusi pendidikan STIKES Wira Husada Yogyakarta

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu sumber bacaan serta menambah referensi untuk proses pembelajaran dibidang keperawatan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan*. Ar ruzz Media.
2. Bauk, Kadir, S. (2013). *Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene*.
3. Burhanuddin. (2015). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa.
4. Butar-butar. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah.
5. Depdiknas. (2003). *tentang sistem pendidikan nasional*.
6. Depkes RI. (2010). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2009*. Kementerian Kesehatan RI.
7. Eka Nurcahyanti. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada Kota Surabaya.
8. Elisabeth dalam Wawan dan Dewi. (2010). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Nuha Medika.
9. Fitzsimmons, J. A. and M. J. F. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology 7th edition*.
10. Hatibie, T.W.B., Rattu, A.J.M., Pasiak, T. (2015). *Analisis Faktor- Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Bedah RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado*.
11. Jahirin. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit.
12. Juwita. (2014). hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah tamiang layang.
13. Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementerian Kesehatan Indonesia.

14. Menkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional. No Title.*
15. Merryani E. Oroh Sefti Rompas & Linnie Pondaag. (2014). *Faktor-faktor Yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna di RSUD Noongan.*
16. Nasus & Tulak. (2020). *tentang Tingginya Mutu Pelayanan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Blud RS Benyamin Guluh Kolaka.*
17. Ndambuki, J. (2013). *The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya*
18. Notoatmodjo S. (2010). *Metode Penelitian Kesehatan.* Rineka Cipta.
19. Olga Jadhha Casmira. (2019). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Abdul Wahab Sjhranie Samarinda.*
20. Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*
21. Pohan, I. S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan.* EGC.
22. Ramonda, D. A. (2019). *Hubungan antara Body Image dan jenis kelamin terhadap pola makan pada remaja.*
23. Rizal Achmad, & Agus Jalpi. (2018). *Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin.*
24. Roesmono, B. (2017). *Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs. Hubungan Pelayanan Tenaga Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Bpjs.*
25. Sudra, R. I. (2010). *Statistik Rumah Sakit – Dari Sensus Pasien & Grafik Barber Jhonson Hingga Statistik Kematian & Otopsi.* Graha ilmu.

26. Tiara Putri Ryandini, L. H. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban.
27. Triwibowo. (2013). *Manajemen pelayanan keperawatan di rumah sakit*. TIM.
28. Vera Sesrianty. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan*.