

SKRIPSI

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU ASUHAN
KEPERAWATAN PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM
MITRA PARAMEDIKA YOGYAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Keperawatan



Disusun Oleh:

ANDEREAS YULIUS KONDO

KP. 16.01124

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN DAN NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIRA HUSADA YOGYAKARTA
2020



SKRIPSI

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Asuhan Keperawatan
Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Mitra
Paramedika Yogyakarta

Disusun Oleh:

Andereas Yulius Kondo

Telah Dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 06.08.2020

Susunan Dewan Penguji

Penguji I

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

Penguji II

Nasiatul Aisyah Salim, SKM., MPH.

Penguji III

Fransiska Tatto Dua Lembang, S. Kep., Ns., M. Kes.

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar sarjana keperawatan**

Yogyakarta, **26.08.2020**

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners



Ika Mustika Dewi, S.Kep., Ns., M.Kep.





PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di Bawah ini,

Nama : Andereas Yulius Kondo

Nomor Induk Mahasiswa : KP.16.01.124

Program Studi : Ilmu Keperawatan dan Ners

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Asuhan Keperawatan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta

adalah hasil karya saya sendiri dan sepengetahuan saya belum pernah dipublikasikan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta maupun di institusi lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata apa yang saya nyatakan tidak benar maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan dan pencabutan ijazah beserta gelar yang melekat.

Yogyakarta, 26.08.2020

Yang menyatakan,



Andereas Yulius Kondo

Mengetahui Ketua Dewan Penguji,

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



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Mutu Asuhan Keperawatan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 keperawatan di Program Studi Ilmu Keperawatan dan Ners (STIKES) Wira Husada Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Dra. Ning Rintiswati, M. Kes., selaku Ketua STIKES Wira Husada Yogyakarta.
2. Ika Mustika Dewi S. Kep., Ns., M. Kep selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Wira Husada Yogyakarta yang telah memberikan ijin penelitian
3. Ibu Nur Yeti Syarifah, S. Kep, Ns., M. Med. Ed. selaku pembimbing I yang sudah memberikan bimbingan, saran, dan kemudahan dalam penyusunan penyusunan skripsini.
4. Ibu Nasiatul Aisyah Salim, SKM., MPH. selaku pembimbing II yang selalu mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Fransiska Tatto Dua Lembang, S. Kep., Ns., M.Kes. selaku pembimbing III yang selalu mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua (Markus Muda Kondo dan Ibu Regina Rangga Bela, Kaka Selan, Adik Vinsen, Adik Nansi, Adik Bungsu Scolastika,serta segenap keluarga yang selalu memberi semangat, nasehat, kasih sayang yang begitu besar, dukungan, baik secara material maupun doa yang selalu membuat saya kuat dan termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Semoga karya ini bisa sedikit membalasan cinta yang kalian berikan.

7. Terima kasih buat teman-teman angkatan 2016 yang sudah membantu dan selalu memberi motivasi dan dorongannya.
8. Terima kasih buat Asri, Lodo, Dato, yang selalu membantu dan selalu memberi motivasi dan dorongannya.

Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pembaca serta dapat dikembangkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, Juli 2020

Penulis

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MUTU ASUHAN KEPERAWATAN PADA PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA PARAMEDIKA YOGYAKARTA

Andreas Yulius Kondo¹, Nur Yeti Syarifah²,³ Nasiatul Aisyah Salim

INTISARI

Latar Belakang: Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan adalah melalui pelayanan kesehatan, perlu campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang efektif, efisien, dan terarah. Studi pendahuluan pada 9 pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta di ruang Nakula, Yudistira, Sadewa, dan Bima. di ruang Sadewa 1 orang mengatakan puas, sedangkan di ruang Bima 4 pasien mengatakan puas sehingga ada 5 pasien (55,5%) mengatakan sangat puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat. Namun, di ruang Nakula ada 2 pasien mengatakan kurang puas dan Yudistira 2 mengatakan kurang puas sehingga 4 pasien (44,5 %) mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap mutu asuhan keperawatan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta.

Metode Penelitian : Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif analitik. Populasi adalah pasien rawat inap di RSU mitra paramedika sebanyak 3417 orang dengan jumlah sampel 77 responden. Analisis data menggunakan *sperman rank*.

Hasil penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan terhadap mutu asuhan keperawatan di ruang rawat inap RSU Mitra Paramedika Yogyakarta dengan nilai $p = 0,332$ Kepuasan pasien sebesar (74%) dan mutu asuhan keperawatan (68,8%).

Kesimpulan : Kepuasan pasien di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta masuk kategori baik dan mutu asuhan keperawatan kategori baik.

Kata kunci : Kepuasan pasien, mutu asuhan keperawatan.

¹ Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Wira Husada Yogyakarta

² Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Wira Husada Yogyakarta

³ Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Wira Husada Yogyakarta

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 9 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 9 |
| D. Ruang Lingkup..... | 10 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 10 |
| F. Keaslian Penelitian..... | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori..... | 14 |
| 1. Kepuasan Pasien | 14 |
| a. Pengertian Kepuasan..... | 14 |
| b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien..... | 16 |
| c. Indikator Kepuasan Pasien..... | 20 |
| 2. Mutu Asuhan Keperawatan..... | 22 |
| a. Definisi Mutu Asuhan Keperawatan..... | 22 |
| b. Indikator Mutu Asuhan Keperawatan..... | 23 |
| c. Indikator penilaian mutu asuhan keperawatan..... | 26 |
| d. Standar Asuhan Keperawatan..... | 28 |
| e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Asuhan Keperawatan..... | 39 |
| B. Kerangka Teori..... | 41 |
| C. Kerangka Konsep..... | 42 |

| | |
|---|----|
| D. Hipotesis..... | 42 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian | 43 |
| B. Waktu dan Lokasi Penelitian..... | 43 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 43 |
| D. Variabel Penelitian..... | 45 |
| E. Definisi Operasional..... | 46 |
| F. Cara Pengumpulan Data..... | 46 |
| G. Alat Penelitian..... | 47 |
| H. Uji validitas dan Reliabilitas..... | 48 |
| I. Pengolahan dan Analisa Data..... | 51 |
| J. Jalannya Penelitian..... | 53 |
| K. Etika Penelitian..... | 55 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Profil RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta..... | 58 |
| B. Hasil Penelitian..... | 58 |
| C. Pembahasan..... | 67 |
| D. Keterbatasan Penelitian..... | 73 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan..... | 75 |
| B. Saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 77 |
| LAMPIRAN..... | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Jumlah Pasien Rawat Inap..... | 4 |
| Gambar 2. Kepuasan Pasien..... | 5 |
| Gambar 3. Kerangka Teori..... | 38 |
| Gambar 4. Kerangka Konsep..... | 39 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|--|----|
| Tabel 1 | Jumlah Tenaga Kesehatan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta..... | 4 |
| Tabel 2 | Indikator Kinerja RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta..... | 6 |
| Tabel 3 | Definisi Operasional..... | 46 |
| Tabel 4 | Kisi-kisi Kuesioner Kepuasan Pasien..... | 48 |
| Tabel 5 | Kisi-kisi Kuesioner Mutu Asuhan Keperawatan | 48 |
| Tabel 6 | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta..... | 59 |
| Tabel 7 | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Ruang Rawat Inap RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta..... | 59 |
| Tabel 8 | Distribusi frekuensi berdasarkan ruang rawat inap Responden RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta | 60 |
| Tabel 9 | Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penyakit Responden RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta..... | 60 |
| Tabel 10 | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Rawat Di Ruang Rawat Inap di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta... | 61 |
| Tabel 11 | Distribusi Frekuensi Responden yang menggunakan BPJS di Ruang Rawat Inap di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.... | 62 |
| Tabel 12 | Distribusi frekuensi Responden yang pernah rawat jalan di Ruang Rawat Inap di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.. | 62 |
| Tabel 13 | Distribusi frekuensi Responden yang pernah rawat inap di Ruang Rawat Inap di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta..... | 63 |
| Tabel 14 | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta..... | 64 |
| Tabel 15 | Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta..... | 65 |
| Tabel 16 | Uji <i>Spearman Rank</i> Hubungan Kepuasan Pasien | |

| | |
|--|----|
| Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSU Mitra Paramedika Yogyakarta..... | 66 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 1 | Jadwal Pelaksanaan Penelitian..... | 81 |
| Lampiran 2 | Surat Permohonan Menjadi Responden..... | 82 |
| Lampiran 3 | Surat Persetujuan Menjadi Responden..... | 83 |
| Lampiran 4 | Surat Persetujuan Menjadi Asisten..... | 84 |
| Lampiran 5 | Kuesioner penelitian | 85 |
| Lampiran 6 | Surat Izin Studi Pendahuluan..... | 91 |
| lampiran 7 | Surat Izin Uji Valid..... | 92 |
| Lampiran 8 | Surat Keterangan Telah Melakukan Uji Valid..... | 93 |
| Lampiran 9 | Surat Persetujuan Komisi Etik..... | 94 |
| Lampiran 10 | Surat Permohonan Izin Penelitian..... | 95 |
| Lampiran 11 | Surat Izin Penelitian..... | 96 |
| Lampiran 12 | Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian..... | 97 |
| Lampiran 13 | Surat Monitoring Bimbingan Skripsi..... | 98 |
| Lampiran 14 | Hasil Uji Validitas & Reliabilitas..... | 99 |
| Lampiran 15 | Hasil Olah Data <i>Sperman Rank</i> | 103 |
| Lampiran 16 | Presentase Item Pertanyaan Kuesioner..... | 110 |

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan adalah melalui pelayanan kesehatan, perlu campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan masyarakat yang efektif, efisien, dan terarah. Selain Puskesmas, pelayanan kesehatan yang memiliki peran sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan adalah rumah sakit. Salah satu pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit yaitu pelayanan keperawatan (Hatta, 2011).

Jumlah perawat mendominasi tenaga kesehatan di Rumah sakit yaitu 40 - 60%. Perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang 24 jam penuh memberikan asuhan pemulihan kesehatan pada pasien secara penuh dan memuaskan (Nursalam, 2011). Sehingga perawat memiliki interaksi yang paling luas dengan pasien dan menjadi salah satu pelayanan utama yang memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan asuhan keperawatan, penyelenggaraan pelayanan kesehatan, mutu pelayanan, dan citra rumah sakit (American Nurses Association, 2018).

Mutu asuhan keperawatan merupakan suatu pelayanan yang menggambarkan produk dari pelayanan keperawatan itu sendiri meliputi biologis, psikologis, sosial dan spiritual pada individu sakit maupun sehat yang dilakukan sesuai standar keperawatan meliputi pengkajian, diagnosa, perencanaan, implementasi, evaluasi (Asmuji, 2012).

Mutu asuhan keperawatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh satu kriteria misalnya kecepatan perawat dalam pemenuhan asuhan pasien, namun juga perawat dapat menciptakan hubungan yang terapeutik dengan pasien. Mutu asuhan keperawatan akan semakin baik apabila perawat memiliki sifat caring kepada pasien, selalu menunjukkan sikap empati pada pasien, selalu tepat waktu dan cepat tanggap ketika pasien membutuhkan perawatan, selalu bertindak jujur dan sopan santun pada pasien dan keluarga pasien, sehingga tercipta kenyamanan dan meningkatnya kepuasan pasien (Asmuji, 2012).

Menurut Pohan (2013), kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya tidak sesuai dengan harapan. Jika mutu asuhan keperawatan rumah sakit tidak dilakukan dan tidak handal maka akan

berdampak pada penurunan kunjungan pasien dan mempengaruhi penilaian tingkat kepuasan pasien (Bustami, (2011).

Berdasarkan penelitian Desimawati (2013), menjelaskan bahwa ada hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Salah satu penyebab keadaan tersebut adalah pelayanan keperawatan belum mampu memenuhi harapan pasien. Hal ini ditinjau dari aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama dan aspek tanggung jawab terhadap pelayanan keperawatan yang di terima oleh pasien (Desimawati, 2013). Penelitian Easter (2017), menjelaskan bahwa pelayanan keperawatan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien karena cara perawat memberikan pelayanan keperawatan akan memberikan dampak langsung terhadap pasien. Penelitian Henti (2019) juga menjelaskan bahwa pelayanan keperawatan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pasien karena perawat memberikan pelayanan keperawatan yang nyata dan berdampak langsung terhadap pasien.

RSU Mitra Paramedika merupakan rumah sakit tipe D. Rumah sakit ini telah terakreditasi bintang 3 madya. Adapun jumlah tempat tidur sebanyak 50 tempat tidur. RSU Mitra Paramedika melayani pelayanan UGD yang didukung oleh Dokter Jaga dan Bidan 24 jam, Klinik dokter spesialis yang terdiri dari Klinik Penyakit Dalam, Klinik Anak, Klinik Bedah, Klinik Kebidanan, Klinik Jantung, Klinik

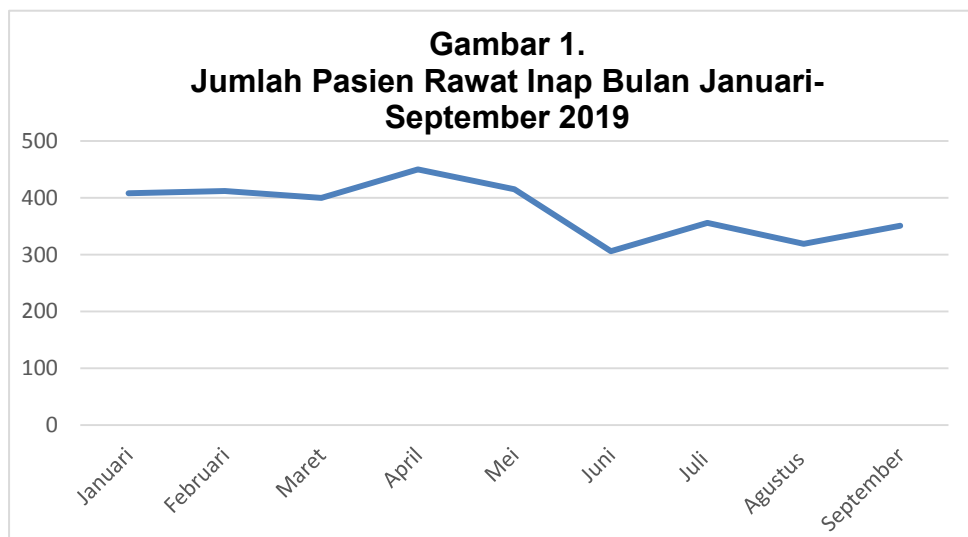
Mata, Klinik THT, Klinik Bedah, Klinik Orthopedi, dan Klinik Gigi dan Mulut. Jumlah dokter spesialis sebanyak 12 orang, dokter umum sebanyak 12 orang, dan dokter gigi sebanyak 2 orang. Sedangkan jumlah perawat di ruang rawat inap sebanyak 16 orang. Berikut perinciannya.

Tabel 1.
Jumlah Perawat di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta Tahun 2019

| Ruang Rawat Inap | Perawat | Jumlah Tempat Tidur |
|------------------|---------|---------------------|
| Nakula | 4 | 10 |
| Sadewa | 4 | 4 |
| Bimo | 4 | 9 |
| Yudistira | 4 | 8 |
| Total | 16 | 31 |

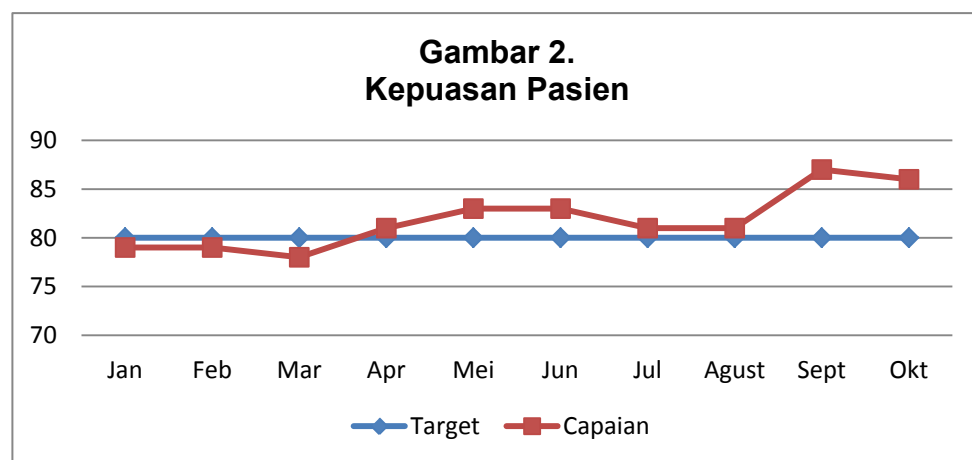
Sumber data : Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika, 2019

Berdasarkan data dari rekam medis RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta, jumlah pasien rawat inap dari bulan Januari–September tahun 2019 sebanyak 3.417 pasien. Berikut dibawah ini perincian per bulannya.



Gambar 1. menjelaskan bahwa jumlah pasien rawat inap mengalami peningkatan pada bulan Januari - Mei dan mulai menurun pada bulan Juni - September 2019. Sehingga dapat disimpulkan jumlah pasien rawat inap setiap bulannya mengalami fluktuatif.

Indeks kepuasan pasien rawat inap RSUD Mitra Paramedika diperoleh hasil bahwa bulan Januari-Oktober 2019 mengalami fluktuatif sehingga sulit untuk diprediksi jumlah pasien bulan berikutnya. Keadaan yang fluktuatif ini berdampak pada rumah sakit yaitu adanya penilaian negative dari masyarakat terhadap rumah sakit yang mungkin belum bisa mengendalikan pelayanan keperawatan di rumah sakit. Untuk menelusur, peneliti mencoba melihat indeks kepuasan pasien tahun 2019.



Gambar 2. Menjelaskan bahwa indeks kepuasan pasien di RSUD Mitra Paramedika setiap bulan mengalami fluktuatif. Standar kepuasan pasien yang ditetapkan di RSUD Mitra Paramedika sebesar 80%. Menurut Kemenkes (2016), standar kepuasan pasien secara Nasional sebesar 95%, apabila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Menurut Nursalam (2011), kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kualitas produk atau jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, desain visual.

Tabel 2.
Indikator Kinerja RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta
bulan Januari - November Tahun 2019

| Bulan | Length of Stay (LOS) | Turn Over Interval (TOI) | Bed Turn Over (BTO) |
|------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
| Standar (Depkes, 2005) | 6-9 hari | 1 – 3 hari | 40 – 50 kali |
| Januari | 3 hari | 1 hari | 8 kali |
| Februari | 2 hari | 1 hari | 6 kali |
| Maret | 3 hari | 1 hari | 8 kali |
| April | 3 hari | 1 hari | 7 kali |
| Mei | 3 hari | 2 hari | 8 kali |
| Juni | 3 hari | 1 hari | 8 kali |
| Juli | 3 hari | 1 hari | 9 kali |
| Agustus | 3 hari | 1 hari | 8 kali |
| September | 2 hari | 1 hari | 8 kail |
| Oktober | 2 hari | 1 hari | 9 kali |
| November | 3 hari | 1 hari | 8 kali |

Sumber data : Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika, 2019

Tabel 1 menjelaskan bahwa nilai rata-rata LOS bulan Januari - November 2019 belum sesuai standar ideal. Indikator ini memberikan gambaran tingkat efisiensi dan mutu pelayanan. Sedangkan nilai TOI sudah sesuai standar ideal sehingga kecil risiko pasien terkena infeksi nosocomial karena tempat tidur telah disiapkan dengan baik hingga pasien baru datang. Untuk BTO atau frekuensi pemakaian tempat tidur masih belum sesuai standar ideal. Hal ini akan berdampak pada penurunan pendapatan rumah sakit. Nantinya, cepat atau lambat akan berdampak pada penurunan pendapatan pemberi pelayanan sehingga mutu pelayanan rumah sakit akan terganggu dan berakibat ketidakpuasan pasien.

Berdasarkan hasil wawancara kepala Unit Sistem Informasi RSUD Paramedika tahun 2018 tentang keselamatan pasien ditemukan laporan bahwa terdapat kasus atau kejadian kesalahan pada pemberian obat. Jenis Kasus keselamatan pasien meliputi kejadian kesalahan pemberian obat dengan jumlah 1 kasus, kasus kejadian tidak diharapkan (KTD) sebanyak 4 kasus, nyaris cedera (KNC) sebanyak 2 kasus dan angka kejadian pasien jatuh sebanyak 1 kasus. Tipe kasus insiden yang terjadi di RSUD Mitra Paramedika 2018 yaitu medikasi/masalah berjumlah 6 kasus,

proses/prosedur klinik berjumlah 4 kasus, infeksi Nosokomial berjumlah 1 kasus dan kasus transfusi berjumlah 1 kasus.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 25 November 2019 di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika pada 9 pasien di ruang rawat inap Nakula, Yudistira, Sadewa, dan Bima. Di ruang Sadewa 1 orang mengatakan puas, sedangkan di ruang Bima 4 pasien mengatakan puas sehingga ada 5 pasien (55,5%) mengatakan sangat puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat yaitu perawat cepat menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien, perawat selalu tepat waktu dalam memberikan obat, perawat menjelaskan dengan baik ketika pasien ingin mengetahui kondisinya. Namun, di ruang Nakula ada 2 pasien mengatakan kurang puas dan Yudistira 2 mengatakan kurang puas sehingga 4 pasien (44,5 %) mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan perawat seperti perawat kadang lambat menanggapi keluhan pasien atau keluarga, dari 8 perawat di ruang Nakula dan Yudistira ada 2 perawat (25%) yang kurang ramah dalam memberikan asuhan keperawatan seperti tidak tepat dalam memberikan obat, tidak cepat mengganti cairan infus yang sudah habis, dari 4 pasien 2 orang pasien mengatakan linennya jarang digantikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah ada Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Asuhan Keperawatan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan mutu asuhan keperawatan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik responden pasien rawat inap di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta: umur, jenis kelamin, lama dirawat, pasien lama atau pasien baru.
- b. Mengetahui kepuasan pasien rawat inap di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta.
- c. Mengetahui mutu asuhan keperawatan pasien rawat inap di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta.

D. Ruang Lingkup

1. Penelitian ini terkait dengan ilmu Manajemen Keperawatan yaitu Kepuasan Pasien dan Mutu Asuhan Keperawatan.
2. Responden
Responden dalam penelitian adalah pasien rawat inap
3. Tempat
Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Mitra Paramedika Yogyakarta.
4. Waktu
Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 sampai Juni 2020.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teori
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmu keperawatan dibidang manajemen keperawatan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.
Sebagai bahan masukan dalam rangka mengoptimalkan kebijakan mengenai kepuasan pasien terhadap mutu asuhan keperawatan.

b. Bagi perawat

Dengan hasil penelitian sebagai dasar ilmiah bagi perawat supaya dapat mengetahui tentang kepuasan pasien terhadap mutu asuhan keperawatan di Rumah sakit.

c. Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat menjadi dasar oleh peneliti selanjutnya.

F. Keaslian Penelitian

1. Sudarmi (2012) berjudul Hubungan Mutu Asuhan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Aisyiyah Ponorogo. Desain penelitian dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Random Sampling*. Uji hipotesis korelasi *product moment*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ada hubungan signifikan antara mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Aisyiyah Ponorogo.

Persamaan pada penelitian ini adalah variabel independen dan teknik pengambilan sampel. Perbedaan pada penelitian ini adalah jumlah sampel, waktu dan tempat penelitian, metode, dan teknik pengambilan sampel.

2. Ana, F. (2019) berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Jenis penelitian deskriptif studi korelasi (*correlation study*) dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel 74 pasien rawat inap bedah (Bogenvil III & Cempaka II). Pengambilan data menggunakan kuesioner dan dianalisa menggunakan *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Persamaan pada penelitian ini adalah variabel dependen, analisis dan teknik pengambilan sampel. Perbedaan pada penelitian ini adalah jumlah sampel, waktu, tempat penelitian.
3. Eka, M. (2016) berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari. Jenis penelitian *cross sectional*. Sampel sebanyak 96 pasien rawat jalan dan rawat inap. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Analisis menggunakan uji statistik *chi-square*. instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan administrasi, mutu pelayanan dokter, mutu pelayanan perawat, mutu sarana dan prasarana, Lingkungan rumah sakit terhadap kepuasan pasien. Persamaan pada penelitian ini adalah variabel

dependent (terikat) dan variabel independent (bebas).
Perbedaan pada penelitian adalah jumlah sampel, waktu tempat penelitian, metode, teknik pengambilan sampel dan analisis.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden terbanyak dengan kategori umur tertinggi Masa dewasa lansia awal, jenis kelamin laki-laki, kategori lama rawat 3 hari, responden yang tidak pernah rawat jalan berjumlah 51 responden, responden yang tidak pernah rawat inap berjumlah 58 .
2. Responden yang menyatakan puas dengan pelayanan keperawatan di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta dengan tingkat kepuasan sebanyak 74%, responden yang menyatakan cukup puas sebanyak 23.4%, responden yang menyatakan kurang puas 2,6%.
3. Mutu asuhan keperawatan di RS Mitra Paramedika Yogyakarta baik dengan nilai BOR 75- 85%, responden yang menyatakan puas mutu asuhan keperawatan baik sebanyak 68,8 % yang menyatakan cukup baik 14.3%, dan kurang baik 16.9%.
4. Ada hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu asuhan keperawatan pada pasien rawat inap di RSUD Mitra Paramedika Yogyakarta.

A. Saran

1. Bagi rumah sakit

RSU Mitra Paramedika Yogyakarta diharapkan lebih memperhatikan perawat dengan menerima perawat yang sesuai dengan pendidikan dan kemampuan dalam melayani pasien agar dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu asuhan keperawatan di Rumah Sakit, dan juga rumah sakit perlu menambahkan tenaga keperawatan di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta.

2. Bagi perawat

Diharapkan perawat di RSU Mitra Paramedika Yogyakarta dapat meningkatkan kepedulian dalam memberikan pelayanan kesehatan, sebaiknya bekerja dengan perhatian secara khusus kepada pasien, memberikan keramahan saat memeriksa pasien, dan juga meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pasien.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi selanjutnya diharapkan meneliti tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- American Nurses Association, (2018). Nurses Advancing Our Profession To Improve Health For All (<https://nursingworld.org>). Diakses pada tanggal 9 januari 2020.
- Ana, F. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Skripsi STIKES Cendekia Utama Kudus.
- Angga (2016) Hubungan Kinerja Perawat Dengan Mutu Asuhan Keperawatan Diruang Rawat Inap Puskesmas Talawan Kabupaten Minahasa Utara. Skripsi Universitas Katolik De La Salle Manado
- Asmuji .(2012). *Manajemen keperawatan: Konsep dan Aplikasi*, Ar-ruzz. Media, Yogyakarta
- Asmuji. (2013). Manajemen Keperawatan. Yogyakarta : Ar Ruzz Media.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Depkes RI. (2005). *Indikator Kinerja Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- Depkes RI Dirjen Pelayanan Medis., 1993. *Buku Pedoman Pengolahan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Dirjen Yanmed Depkes RI, Jakarta.
- Desimawati, D.(2013). Hubungan Layanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumpalsari. Skripsi Universitas Jember.
- Eka, M (2016), Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo.
- Ester Mei Frida, Henti Putri (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Herna Medan . Universitas Darma Agung, Medan Jurnal Darma Agung Husada, Volume VI, Nomor 2, Okotober 2019: 117-123
- Hatta, G.R. (2011). *Pedoman Manejemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:UI-Press.
- Hidayat, A. A. (2014). *Metode penelitian keperawatan dan teknis analisis data*. Jakarta : Salemba Medika

- Mamik. (2010). *Konsep, Proses, Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Buku Ajar Fundamental Keperawatan.
- Menteri Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan tahun 2016 tentang Pedoman Manajemen Puskesmas.
- Nursalam. (2011). *Manajemen keperawatan*. Ed 3. Salemba Medika, Jakarta.
- Nursalam. (2011). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2012). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2013). *Konsep dan Penelitian Ilmu Keperawatan*. Edisi 3- Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. (2014). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Olga (2019) Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Skripsi Poltekkes Kalimantan Timur.
- PPNI (Persatuan perawat nasional Indonesia, 2009). *Standar praktek perawat*, PPNI Pusat, Jakarta.
- Pohan Imbalo S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- S. Supriyanto dan Ernawati, 2010. Judul : Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. Penerbit CV Andi Offset : Yogyakarta
- Sono Prabowo (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Bpjs di Unit Rawat Inap Rsud Tugurejo Semarang.
Jurnal.<http://ejournal.stikestelogorejo.ac.id/index.php/ilmukeperawatan/article/download/565/564>. Diakses pada tanggal 6 Juli 2020.
- Sumbogo. (2017) Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. Asmir Kota Salatiga. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIK) Vol X, No 2, September 2017* dalam <http://scholar.google.co.id>. Diakses tanggal 18 Juli 2020 pukul 10:00 WIB

- Sudarmi. (2012). Hubungan Mutu Asuhan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Aisyiyah Ponorogo. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah Yogyakarta
- Sabarguna, B.S dan Rubaya, A. K. (2011). *Sanitasi Lingkungan & Bangunan Pendukung Kepuasan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Suarli & Bahtiar, Y. (2012). *Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Triwibowo, Cecep, (2013). *Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Tungkagi Caroline Easter, Mona Wowor, Linnie Pondaag (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSUD Pancaran Kasih Gmim Manado e-Journal Keperawatan (e-Kp) Volume 5 Nomor 1 Februari 2017
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun (2009) tentang Kesehatan.
- Wijono. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, Surabaya.