

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS SUNGAI SIRIH KAB. KUANSING TAHUN 2017

Nany Librianty

Dosen Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

Email : nanilibrianti@rocketmail.com

ABSTRACT

Increasing the number of patients is one indication of patient satisfaction in health services. At Puskesmas Sungai Sirih the number of patients treated has increased. This study aims to determine the relationship between the quality of nursing service with the level of patient satisfaction inpatient at Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing 2017. This type of research is quantitative analytical research with cross sectional study design. The population in this study were inpatients at Puskesmas Sungai Sirih. Samples taken as many as 40 patients by using accidental sampling technique. This research by using questionnaire of quality of service of nursing and questioner of patient satisfaction level so that data obtained is primary data. The analysis used is univariate and bivariate analysis through Chi-square test. Statistical test results obtained P-value value $0.021 < 0.05$ then it can be concluded there is a relationship between the quality of nursing service with the level of patient satisfaction inpatient at Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing in 2017. It is expected that the nurse to improve the quality of nurse's performance in providing better nursing service.

Keywords: Quality of nursing service, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Umpan balik dan informasi merupakan elemen yang penting dalam membangun sistem pemberian pelayanan yang efektif, termasuk tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

Bila kualitas pelayanan kesehatan tidak senantiasa dipelihara dan ditingkatkan, besar kemungkinan jumlah pasien akan menyusut. Faktor kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan akan mempengaruhi jumlah kunjungan. Apabila pasien tidak puas (misalnya menunggu terlalu lama, "provider" kurang ramah, ketrampilan kurang), akan membuat pasien

kecewa. Faktor kepuasan pasien juga dapat menciptakan persepsi masyarakat tentang citra rumah sakit atau puskesmas (Wahyuni, 2013).

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan.

Dengan dilakukannya pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan tersedia umpan balik yang segera,

berarti, dan objektif. Bila kenyataan pengalaman selama mendapatkan pelayanan lebih baik dari pada yang diharapkannya maka mereka akan puas, sebaliknya bila pengalaman selama mendapatkan pelayanan lebih rendah daripada yang mereka harapkan maka mereka akan merasa tidak puas.

Agar tercapainya kepuasan pasien diperlukan peningkatan standar dalam menjaga mutu pelayanan keperawatan yang mengacu pada kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan agar dapat memenuhi kepuasan pasien atau masyarakat. Pasien baru merasa akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sesuai dengan harapannya. Maka dapat disimpulkan kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dikarenakan hasil dari membandingkan kinerja layanan kesehatan yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2013).

Keperawatan sering disebut sebagai ujung tombak dari pelayanan yang ada di rumah sakit atau di puskesmas rawat inap , sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam berada didekat pasien, sehingga perawat memegang peranan yang cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien. Pelayanan keperawatan bersifat komprehensif, mencakup pelayanan bio -psiko – sosio – kultural dan spiritual. Dalam kepuasan hal terpenting adalah persepsi pelanggan, bukan hal - hal yang aktual seperti yang dipikirkan produsen atau pemberi jasa. Sehingga masyarakat sering menilai baik buruknya pelayanan di instalasi rawat inap tergantung bagaimana kinerja dari perawat .

Pelayanan keperawatan memiliki peran penting dalam pembangunan kesehatan guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Apabila berbagai

masalah kesehatan masyarakat tidak teratasi maka tujuan pembangunan kesehatan akan terhambat. Pembangunan kesehatan dapat dilaksanakan melalui pelayanan kesehatan dasar yaitu Puskesmas.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di satu atau sebagian wilayah Kecamatan. Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan dasar bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya, dilaksanakan secara menyeluruh dan terpadu (Efendi, 2009). Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di Puskesmas secara keseluruhan terutama Puskesmas perawatan.

Puskesmas perawatan atau Puskesmas rawat inap adalah Puskesmas yang diberi tambahan ruangan dan fasilitas untuk menolong pasien gawat darurat, baik berupa tindakan operatif terbatas maupun rawat inap sementara (Efendi, 2009). Pembangunan Puskesmas rawat inap bertujuan meningkatkan jangkauan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Jumlah Puskesmas di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2015 berjumlah 24 unit yang sesuai pelayanannya dibagi dalam 2 kelompok, yaitu Puskesmas non perawatan berjumlah 13 unit dan Puskesmas perawatan (rawat inap) berjumlah 11 unit (Dinkes Kuansing, 2015).

Puskesmas Sungai Sirih merupakan suatu Puskesmas rawat inap, yang menyediakan 8 tempat tidur dan petugas perawat khusus rawat inap yang berjumlah 10 orang serta dokter sebanyak 2 orang. Data jumlah kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih tahun 2017.

Tabel 1.1. Data Kunjungan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Tahun 2017

| No | Bulan | Tahun 2015 | Tahun 2016 | Tahun 2017 |
|----|----------|------------|------------|------------|
| 1 | Januari | 13 | 6 | 45 |
| 2 | Februari | 10 | 8 | 27 |

| | | | | |
|--------------|-----------|------------|------------|------------|
| 3 | Maret | 10 | 18 | 45 |
| 4 | April | 7 | 10 | |
| 5 | Mei | 8 | 8 | |
| 6 | Juni | 10 | 13 | |
| 7 | Juli | 8 | 22 | |
| 8 | Agustus | 11 | 24 | |
| 9 | September | 11 | 26 | |
| 10 | Oktober | 14 | 33 | |
| 11 | November | 6 | 31 | |
| 12 | Desember | 9 | 50 | |
| Total | | 117 | 249 | 117 |

Sumber : Rekap Kunjungan Pasien Rawat Inap Puskesmas Sungai Sirih Tahun 2014 - 2016

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah pasien yang dirawat mengalami peningkatan, akan tetapi angka kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih sangat rendah jika dibandingkan dengan beberapa Puskesmas rawat inap di wilayah kecamatan Singingi dan Singingi Hilir. Angka kunjungan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Buluh yang mencapai 760 di tahun 2015, Puskesmas Beringin Jaya yang mencapai 520 di tahun 2015, Puskesmas Muara Lembu yang mencapai 305 di tahun 2015.

Hasil studi pendahuluan pada pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih melalui wawancara 10 pasien rawat inap mengeluhkan belum puas terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Sungai Sirih. Sebanyak 3 dari 10 pasien mengeluh tidak puas terhadap perawat yang tidak memperkenalkan diri kepada pasien, kurangnya perawat berkomunikasi dengan pasien dan sering lama saat mengganti cairan infus.

Peningkatan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas walaupun tidak signifikan dalam membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Puskesmas Sungai Sirih memiliki kebijakan mutu dalam memberikan pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pelanggan, keluarga dan karyawan. Kebijakan tersebut dilaksanakan dengan cara meningkatkan kompetensi karyawan, memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan akurat, memberikan kemudahan informasi kepada pelanggan secara efektif dan

konsisten. Kebijakan tersebut sudah dimiliki oleh Puskesmas, namun pada kenyataannya masih terdapat pasien yang mengeluh pada pelayanan Puskesmas, terutama pasien rawat inap yang mengeluh pada pelayanan keperawatan. Perawat harus mampu memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai standar pelayanan keperawatan yang telah ada. Hal tersebut dikarenakan kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan pelayanan keperawatan.

Berdasarkan uraian fenomena diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Sungai Sirih dengan judul “ Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sungai Sirih Kabupaten Kuantan Singingi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif dengan rancangan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian *cross sectional*. Rancangan *cross sectional* merupakan rancangan penelitian yang pengukuran atau pengamatannya dilakukan secara simultan pada satu saat atau sekali waktu (Hidayat, 2012).

Populasi merupakan seluruh subjek atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti (Hidayat, 2012). Pendapat lain tentang definisi populasi yang tidak berbeda jauh dengan pendapat sebelumnya yakni

Peneliti menentukan populasi pada penelitian ini menggunakan rata-rata jumlah pasien rawat inap perbulan dalam periode tahun 2017 di ruang rawat inap di

Puskesmas Sungai Sirih yaitu sebanyak 40 pasien.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan yang diperoleh dengan proses pengumpulan data yang dilakukan pada tanggal 25 Juli sampai dengan 14 Agustus 2017 dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Responden mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti. Bagi responden yang mengalami kesulitan dalam mengisi kuesioner.

Analisa Univariat

Tabel 3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2016.

| No | Karakteristik | Frekuensi (orang) | Persen (%) |
|----|---------------------|-------------------|------------|
| 1. | Umur | | |
| | a. 12-18 | 1 | 2,5 |
| | b. 18-30 | 9 | 22,5 |
| | c. 30-50 | 18 | 45 |
| | d. >50 | 12 | 30 |
| | Total | 40 | 100 |
| 2. | Jenis Kelamin | | |
| | a. Laki-laki | 16 | 40 |
| | b. Perempuan | 24 | 60 |
| | Total | 40 | 100 |
| 3. | Pendidikan Terakhir | | |
| | a. Tidak Sekolah | 5 | 12,5 |
| | b. SD | 4 | 10 |
| | c. SLTP | 24 | 60 |
| | d. SLTA | 5 | 12,5 |
| | e. AKADEMI/PT | 2 | 5 |
| | Total | 40 | 100 |
| 4. | Pekerjaan | | |
| | a. Tidak Bekerja | 3 | 7,5 |
| | b. Petani | 10 | 25 |
| | c. Wiraswasta | 5 | 12,5 |
| | d. IRT | 20 | 50 |
| | e. PNS/ABRI/POLISI | 2 | 5 |
| | Total | 40 | 100 |

Pada tabel 3.1 dapat dilihat bahwa dari 40 responden sebagian besar berumur 30-50 tahun yaitu sebanyak 18 orang (45%), sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 24 orang (60%), sebagian besar berpendidikan SLTP yaitu sebanyak 24 orang (60%) dan sebagian besar pekerjaan responden adalah IRT sebanyak 20 orang (50%).

Pada analisa univariat akan disimpulkan distribusi dari masing-masing variabel yang diteliti. Adapun distribusi yang ditampilkan meliputi karakteristik responden yang terdiri dari umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, variabel independen dan variabel dependen.

1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden yang akan dipaparkan mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan keperawatan. Kualitas pelayanan keperawatan dinilai berdasarkan persepsi responden yang digolongkan menjadi dua kategori yaitu kategori kurang dan baik. Gambaran distribusi persepsi responden pada kualitas pelayanan keperawatan dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2016.

| No | Kualitas Pelayanan Keperawatan | Frekuensi | Persen (%) |
|----|--------------------------------|-----------|------------|
| 1. | Kurang | 12 | 30 |
| 2. | Baik | 28 | 70 |
| | Total | 40 | 100 |

Pada tabel 3.2 diketahui bahwa dari 40 responden didapatkan hasil 28 (70%) responden menilai kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Sungai Sirih berada pada kategori baik.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dinilai berdasarkan persepsi responden yang digolongkan menjadi dua kategori yaitu kategori rendah dan tinggi. Gambaran distribusi persepsi responden pada tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 3.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2016.

| No | Kepuasan Pasien | Frekuensi | Persen (%) |
|----|-----------------|-----------|------------|
| 1. | Rendah | 12 | 30 |
| 2. | Tinggi | 28 | 70 |
| | Total | 40 | 100 |

Pada tabel 3.3 diketahui bahwa dari 40 responden didapatkan hasil 28 (70%) responden menilai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Sirih berada pada kategori tinggi.

Analisa Bivariat

Analisa bivariat adalah analisa yang dilakukan untuk melihat hubungan antara

variabel independen dengan variabel dependen. Uji yang dilakukan adalah uji statistik dengan *chi-square*. Suatu variabel independen dinyatakan mempunyai hubungan yang bermakna jika hasil uji statistiknya memperoleh nilai $p < 0,05$ dengan derajat kepercayaan 95% maka didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing Tahun 2016.

| Kualitas pelayanan keperawatan | Kepuasan pasien | | | | Total | <i>P value</i> | <i>POR</i> |
|--------------------------------|-----------------|------|--------|------|-------|----------------|------------|
| | Rendah | | Tinggi | | | | |
| | N | % | N | % | N | % | |
| Kurang | 7 | 58,3 | 5 | 41,7 | 12 | 100 | 6,440 |
| Baik | 5 | 17,9 | 23 | 82,1 | 28 | 100 | (1,436- |
| Total | 12 | 30 | 28 | 70 | 40 | 100 | 28,885) |

Pada tabel 3.4 dapat diketahui dari 12 responden yang kualitas pelayanan keperawatan kurang terdapat 5 responden (41,7%) yang tingkat kepuasannya tinggi sedangkan dari 28 responden yang kualitas pelayanan keperawatan baik terdapat 5 responden (17,9%) yang tingkat kepuasannya rendah. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan *P value* = 0,021 ($p < 0,05$) artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing tahun 2016.

Kemudian dari hasil analisis diperoleh nilai *POR* sebesar 6,440 artinya kualitas pelayanan keperawatan yang kurang berisiko 6,440 kali tingkat kepuasannya rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan keperawatan yang baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kepercayaan 95% didapatkan *P value* = 0,021 ($p < 0,05$) artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai

Sirih Kab. Kuansing tahun 2016. Kemudian dari hasil analisis diperoleh nilai *POR* sebesar 6,440 artinya kualitas pelayanan keperawatan yang kurang berisiko 6,440 kali tingkat kepuasannya rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan keperawatan yang baik.

Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Dian Wahyuni Desimawati (2013) dengan judul "Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Sumpasari Kabupaten Jember. didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap dengan nilai *p value* = 0,018 ($p < 0,05$) dan Nilai *POR* pada hasil uji statistik adalah 10,667.

Pada prinsipnya kualitas pelayanan keperawatan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien dalam mewujudkan kepuasan pasien. Sehingga kualitas produk (baik barang atau jasa) berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2006). Implikasinya, baik buruknya kualitas pelayanan keperawatan tergantung kepada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pasiennya secara konsisten. Bila kinerja sama dengan harapan maka pasien akan puas, bila kinerja melebihi harapan, pasien akan senang atau bahagia, namun bila kinerja lebih rendah dari pada 1 57 maka pasien akan merasa tidak

Pasien yang menilai pelayanan keperawatan sebagai pelayanan yang tidak memuaskan dapat merasa kecewa karena harapannya terhadap layanan yang seharusnya diterima tidak terpenuhi dengan kata lain kualitas pelayanan keperawatan yang baik atau positif diperoleh bila kualitas yang dialami memenuhi harapan pasien, bila harapan pasien tidak realistis, maka kualitas pelayanan keperawatan dipandang 67 oleh pasien. Harapan pasien mempunyai peranan yang besar dalam

menentukan kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien.

Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan keperawatan, pasien akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dengan demikian, harapan pasienlah yang melatar belakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya. Pelayanan merupakan hal terpenting dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan khususnya pelayanan keperawatan harus kompeten dan memperhatikan kebutuhan pasien dan menghargai pasien. Pelayanan yang memberikan kesan baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Simamora, 2010).

Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja pelayanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2006). Pasien akan mempersepsikan pelayanan keperawatan yang ia terima apakah sudah sesuai dengan harapan mereka ataukah belum. Kemudian mereka akan memberikan respon berupa kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap layanan keperawatan yang telah ia terima. Hal tersebut turut didukung oleh hasil penelitian ini yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing tahun 2016.

Berdasarkan hasil uji statistik dari 12 responden yang kualitas pelayanan keperawatan kurang terdapat 5 responden (41,7%) yang tingkat kepuasannya tinggi. Dikatakan tingkat kepuasannya tinggi atau sangat memuaskan jika penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien (Gerson, 2006).

Menurut Peneliti, Responden tidak memperlakukan kualitas keperawatan yang diberikan yang menurut penilaian responden kurang dan memakluminya,

karena responden membandingkan pelayanan keperawatan yang ia terima di Puskesmas Sungai Sirih dengan pelayanan keperawatan di pelayanan kesehatan lain dalam hal ini adalah klinik swasta. Faktor pekerjaan juga turut mempengaruhi persepsi responden terhadap kepuasan (Trisnantoro, 2006). Peneliti berpendapat bahwa responden yang berpenghasilan di bawah rata-rata cenderung memberikan penilaian positif pada pelayanan keperawatan yang diterima walaupun tidak sesuai dengan harapan. Responden menerima bagaimanapun pelayanan yang diberikan karena responden memaklumi bahwa responden membayar dengan biaya terjangkau bahkan gratis, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Budhiastuti, 2013). Jadi responden tidak menuntut layanan yang lebih baik dari apa yang responden terima. Sikap perawat yang ramah, perawat yang sering menanyakan keluhan pasien dan kesabaran perawat dalam merawat hal tersebut juga memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien.

Sedangkan dari 28 responden yang kualitas pelayanan keperawatan baik terdapat 5 responden (17,9%) yang tingkat kepuasaannya rendah. Kualitas pelayanan dikatakan rendah atau tidak memuaskan bila hasil pelayanan yang didapatkan pasien belum memenuhi harapannya (Nursalam, 2012).

Responden mampu menilai bagaimanakah seharusnya mereka diperlakukan sebagai pasien. Namun ketika kebutuhan dan keinginan pasien selama menjalani perawatan ternyata tidak sesuai dengan apa yang mereka terima, maka akan muncul penilaian negatif. Pasien ialah makhluk biologis, psikologis, sosial, ekonomi dan budaya yang memerlukan pemenuhan kebutuhan serta harapan dari aspek bio (kesehatan), aspek psiko (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (sandang, pangan, papan dan afiliasi

sosial), serta aspek budaya (Supriyanto, 2010). Namun pada kenyataannya pelayanan keperawatan yang diberikan cenderung lebih mengatasi masalah biologis pasien yang akhirnya meninggalkan upaya mengatasi masalah psikologis, sosial, dan spiritual pasien. Seperti contohnya ketika pasien dan keluarga cemas terhadap masalah kesehatannya, perawat tidak menemani pasien untuk mengatasi masalah psikis pasien yang dalam hal ini adalah rasa cemas.

Faktor internal dari responden sendiri juga turut mempengaruhi persepsi/penilaian pada pelayanan keperawatan di Puskesmas Sungai Sirih salah satunya pengetahuan. Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indra manusia (Nursalam, 2012). Pelayanan keperawatan yang diberikan telah sesuai prosedur, namun responden salah menyimpulkan dan menafsirkan pelayanan tersebut. Responden menganggap pelayanan tersebut tidak sesuai dengan apa yang responden pahami selama ini dikarenakan informasi dan pengetahuan tentang prosedur pelayanan keperawatan yang dimiliki responden masih kurang.

Peneliti menganalisa penyebab masih terdapatnya responden yang tidak puas pada pelayanan keperawatan yang sudah baik dapat dikarenakan tuntutan atau harapan responden yang terlalu tinggi, misalnya pelayanan keperawatan yang diterima oleh pasien ternyata kurang dari harapan pasien, maka pasien tersebut merasa tidak puas karena merasa kecewa, perawat sering lama saat mengganti cairan infus, tidak tersedianya air hangat untuk memandikan pasien dan tidak disediakannya diit makanan untuk pasien sehingga keluarga harus membeli atau membawa dari rumah sendiri.

Kinerja pemberi pelayanan keperawatan dalam hal ini yang dimaksudkan adalah perawat memang sangat mempengaruhi kepuasan pasien

terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini mengingat perawatlah yang 24 jam mendampingi pasien sehingga kualitas pelayanan yang dinilai di sebuah rumah sakit cenderung dinilai dari pelayanan keperawatannya. Apalagi jika dilihat dengan karakteristik pendidikan pasien yang mayoritas SLTP tentunya sudah mampu menilai baik atau buruknya kualitas suatu pelayanan.

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas Sungai Sirih termasuk dalam kategori baik.
2. Kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih termasuk dalam kategori tinggi.
3. Ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Sungai Sirih Kab. Kuansing tahun 2017.

SARAN

1. Bagi Perawat sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan yang lebih baik lagi.
2. Bagi Puskesmas sebagai bahan acuan evaluasi kualitas kinerja petugas khususnya perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan yang lebih baik sehingga memberikan pelayanan yang memuaskan.
3. Bagi Dinas Kesehatan sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi Dinas Kesehatan tentang kinerja perawat dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas sehingga memberikan kepuasan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Arkhan. (2013). *Pengertian Kepuasan Pasien Menurut Ahli*, <http://sheringtips.hidupsehat.blogspot.co.id>, diperoleh tanggal 13 Maret 2016.

Asmadi. (2006). *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.

Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.

Dewi, E. (2010). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di Bangsal Mawar I dan Mawar III RSUD DR Moewardi Surakarta*. Skripsi tidak diterbitkan.

Efendi, F. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas*. Jakarta : Salemba Medika.

Gerson, R. (2006). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.

Hidayat, A. (2010). *Metologi Penelitian Kebidanan Teknik Analisa Data*. Jakarta: Salemba Medika.

Hidayat, A. (2012). *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.

Kotler, Philips. (2006). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Lufri, M. (2006). *Metodologi Penelitian*. Fakultas Matematika dan IPA Universitas Negeri Padang.

Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Nursalam, (2012). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.

Pohan, S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Potter, A. (2006). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik Edisi 4*. Jakarta: EGC.

Purwanto. (2007). *Kualitas Pelayanan Keperawatan*. <https://klinis.wordpress.com>, diperoleh tanggal 13 Maret 2016.

Rosidi, K. (2012). *Pengertian Perawat dan Keperawatan*. <http://nerskholidrosyidi.blogspot.co.id>, diperoleh tanggal 13 Maret 2016.

Sabarguna, B. (2006). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

- Setiadi. (2007). *Konsep & Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simamora, B. (2009). *Dokumentasi Proses Keperawatan*. Jember: Jember University Press.
- Simamora, B. (2010). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, S. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wahyuni, D. (2013). *Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumber Sari Kab. Jember*. Skripsi tidak diterbitkan.
- Yahya, S. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Terpadu (Rindu) RSUP H. Adam Malik Medan*. Skripsi tidak diterbitkan.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonisia.
- Yani, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Citra Wisma Satria.
- Zaniarti, D. (2011). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Raat Inap Jamkesmas di RSUD Salatiga*. Skripsi tidak diterbitkan.