

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS POIGAR KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW

Christiane Sarayar<sup>1</sup>, Engelina Shinta Kewas<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Indonesia

*E-mail coresponding author:*

*Christiane\_sarayar@unpi.ac.id*

### ABSTRAK

Kepuasan merupakan perasaan senang yang dirasakan seseorang setelah membandingkan antara hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan, salah satunya yaitu kepuasan pasien. Salah satu yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah layanan, khususnya layanan keperawatan. Jumlah tenaga perawat merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan baik di Puskesmas maupun di rumah sakit. Tujuan penelitian adalah mengetahui hubungan layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow. Jenis penelitian deskriptif analitik dengan desain penelitian cross sectional study. Populasi berjumlah 36 orang sampel menggunakan total populasi yaitu 36 orang. Penelitian dilakukan di ruang rawat inap Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow untuk pengumpulan data. Dari hasil penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Poigar, diperoleh nilai  $p = (0,000)$  lebih kecil dari nilai  $\alpha = (0,05)$ , dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan ( $H_a$  diterima). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan kualitas layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow, Standar layanan keperawatan diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

**Kata kunci:** Kepuasan, Kualitas Pelayanan

### ABSTRACT

The satisfaction is the pleasure of perceived by someone comparing the result of the product with the expectation satisfaction is one indicator of success of the service health, one of which is satisfaction patient. One of effect patient satisfaction is the service, especially nursing service, number of nurses is the most power when compared with health workers, so the question be a determinant in health service either in health centers of hospitals. The purpose of this research is to know the correlation between the quality of nursing service and the level of satisfaction research of the inpatient at the clinic in poigar sub-province of Bolaang mongondow. The type of descriptive analytic research with cross sectional study design study, population amounted to 36 people using the total sample population of 36 people, done in patient wards in clinic poigar sub-province of bolaang mongondow collect data. From the results The relationship of nursing to the level of satisfaction of the inpatient at the hospitalizations in clinic poigar sub-province of bolaang mongondow obtained  $p=(0,000)$  smaller than the value of  $\alpha=(0,05)$  thus  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted. The conclusion in this study is that there is a The relationship of nursing to the level of satisfaction of the inpatient at the hospitalizations in clinic poigar sub-province of bolaang mongondow. The standard of nursing service is needed to improve the satisfaction of inpatients.

**Keywords:** Nursing services, Satisfaction, Hospitalization

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan memiliki peranan yang penting dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan di puskesmas secara keseluruhan terutama puskesmas perawatan (puskesmas rawat inap). Jumlah tenaga perawat merupakan tenaga paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga perannya menjadi penentu dalam pelayanan kesehatan baik di Puskesmas maupun di rumah sakit. Selain itu, perawat berinteraksi dengan pasien selama 24 jam untuk melaksanakan layanan keperawatan. Keberhasilan pelayanan puskesmas sangat tergantung pada kinerja perawat puskesmas dalam melaksanakan layanan keperawatan di puskesmas. Keputusan Menteri Kesehatan nomor 128/MENKES/SK/II/2008 bahwa misi dari puskesmas salah satunya yakni memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, yang diselenggarakan sesuai dengan standar dan memuaskan masyarakat.

Indonesia Sehat 2025 diharapkan masyarakat memiliki kemampuan menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu dan memperoleh jaminan kesehatan. Pelayanan kesehatan bermutu yang dimaksud adalah pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai dengan standar dan etika profesi (Departemen Kesehatan RI, 2009). Pelayanan kesehatan dinilai baik apabila pelayanan kesehatan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien (Azwar, 1996). Hakekat dasar dari pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien) yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan kesehatan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Badong (2007) tentang Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas di Kabupaten Bolaang Mongondow dapat memberikan gambaran bagaimana kepuasan yang diperoleh pasien puskesmas. tingkat kepuasan yang diinginkan oleh pasien. Salah satu yang menjadi penyebab keadaan tersebut adalah layanan keperawatan yang masih belum mampu memenuhi harapan pasien.

Hasil studi pendahuluan pada pasien rawat inap di Puskesmas Poigar kecamatan poigar tanggal 21 Desember 2015 melalui wawancara 10 pasien rawat inap mengeluhkan belum puas terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas tersebut. Sebanyak 6 dari 10 pasien mengeluh bahwa perawat kurang tanggap pada keluhan pasien dan ruangan puskesmas terlalu ramai, sebanyak 5 dari 10 pasien mengeluh kurangnya komunikasi perawat pada pasien, sebanyak 4 dari 10 pasien mengeluh pelayanan perawat yang tidak konsisten, dan sebanyak 2 dari 10 pasien mengeluh perawat tidak memperkenalkan diri pada pasien.

Selain melakukan studi pendahuluan tentang kepuasan pasien di puskesmas poigar, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara tentang layanan keperawatan di Puskesmas poigar kecamatan poigar. Hasil yang diperoleh peneliti bahwa layanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari kurangnya keterlibatan perawat saat memberikan informasi tentang obat-obatan yang diminumnya, diet atau program perawatan ketika pasien dinyatakan sembuh dan diijinkan pulang.

Selain dibuktikan dari hasil wawancara dan observasi, data jumlah pasien rawat inap juga dapat menggambarkan kepuasan pasien. Jumlah pasien rawat inap dari tahun 2012-2016 berturut-turut (tahun 2012) 1.955 pasien, (tahun 2013) 2.429 pasien, (tahun 2014) 2.619 pasien, (tahun 2015) 2.793 pasien, dan (tahun 2016) 2.661 pasien. Tahun 2015 dan 2016 terlihat adanya penurunan jumlah pasien rawat inap sebanyak 5%.

Penurunan jumlah pasien merupakan salah satu indikasi dari ketidakpuasan pasien pada pelayanan puskesmas walaupun tidak signifikan dalam membuktikan kepuasan atau ketidakpuasan pasien. Puskesmas Poigar 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 pelayanan kepada pelanggan, menerapkan sistem Manajemen secara efektif dan konsisten (Puskesmas poigar, 2010). Kebijakan tersebut sudah dimiliki oleh puskesmas, namun pada kenyataannya masih terdapat pasien yang mengeluh pada layanan puskesmas, terutama pasien rawat inap yang mengeluh pada layanan keperawatan.

Keadaan kurangnya kepuasan pasien terjadi karena tuntutan kebutuhan pasien semakin meningkat namun tidak diiringi dengan perbaikan tindakan perawat (Achadiat, 2013). Layanan keperawatan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Apabila pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien maka pasien akan merasa tidak puas (Tjiptono, 2009). 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.

### **Rumusan masalah**

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang tersebut maka penulis merumuskan masalah yaitu apakah ada hubungan Kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas poigar kecamatan poigar?.

### **Tujuan penelitian**

1. Tujuan Umum
  - untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas poigar kecamatan poigar.
2. Tujuan Khusus
  - a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan keperawatan di Puskesmas poigar kecamatan poigar
  - b. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas poigar kecamatan poigar;
  - c. Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di puskesmas poigar kecamatan poigar;

## **2. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Variabel yang akan diteliti adalah layanan keperawatan sebagai variabel bebas dan tingkat kepuasan pasien rawat inap sebagai variabel terikat. Penelitian dengan pendekatan cross sectional berusaha mempelajari hubungan antara faktor resiko sebagai penyebab dengan dampak dari penyebab tersebut. Faktor resiko dan dampaknya akan diobservasi pada saat yang sama (Budiharto, 2008).

**Populasi dan Sampel**

## 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai karakteristik tertentu (Sastroasmoro & Ismael, 2008). populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Puskesmas poigar, Kabupaten Bolaang Mongondow sebanyak 36 pasien perbulan

## 2. Sampel Penelitian

Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di puskesmas poigar, sampel diperoleh menggunakan teknik purposive sampling. Gay dan Dhiel (dalam Aritonang, 2005) menyatakan bahwa untuk populasi yang kecil dibutuhkan paling tidak 20% dari populasinya. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh sampel dalam penelitian ini berjumlah 36 pasien rawat inap.

**Kriteria Sampel**

## 1. Kriteria Inklusi

- a. Pasien rawat inap yang bersedia menjadi responden
- b. Pasien rawat inap yang telah menjalani perawatan selama  $\geq 24$  jam

## 2. Kriteria Eksklusi

- a. Pasien yang dalam keadaan tidak sadar
- b. Pasien yang bisa menulis dan membaca

**Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian berupa kuesioner disebarikan oleh peneliti kepada pasien. Kuesioner terdiri dari 2 kelompok pernyataan:

1. Variabel Independen: Kualitas pelayanan kesehatan, cara pengukuran menggunakan Skala Likert, jumlah kuesioner 19 pertanyaan dengan sistem penilaian 1 = Baik, 2 = Kurang baik.
2. Variabel dependen: Kepuasan pasien rawat inap, cara pengukuran menggunakan Skala Likert dengan jumlah kuesioner 28 pertanyaan dengan sistem penilaian 1 = Puas, 2 = Kurang puas.

**Analisa data**

## 1. Analisa univariate

Analisa univariate dilakukan terhadap tiap-tiap variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap.

## 2. Analisa bivariate

Analisis yang dilakukan untuk melihat dua variabel yaitu antara variabel independen kualitas pelayanan kesehatan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien rawat inap. Dalam menganalisis bivariat, karena variabel independen dan dependen berskala nominal, untuk itu uji yang digunakan adalah uji chi square. Apakah ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, digunakan p value dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) yang digunakan yaitu 5% atau 0.05. Apabila p value  $\leq 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, tetapi apabila p value  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima, yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan.

### 3. HASIL

#### 1. Analisis univariat

##### a. Karakteristik responden berdasarkan umur

##### 1). Umur

Tabel 1.  
Distribusi responden berdasarkan umur  
Responden di Puskesmas Poigar

Umur	Jumlah	Presentase (%)
17 - 25	14	38,9
26 - 35	12	33,3
36 - 45	8	22,2
46 - 55	2	5,6
Total	36	100

Berdasarkan data pada tabel 1, terlihat dari total 36 responden, lebih banyak responden berada pada kelompok umur 17-25 tahun berjumlah 14 responden (38,9), umur 26-35 tahun berjumlah 12 responden (33,3), umur 36-45 tahun berjumlah 8 responden (22,2%) dan umur 46 -55 tahun berjumlah 2 responden(5,6%).

##### 2). Jenis kelamin

Tabel 2  
Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin  
Responden di Puskesmas Poigar

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	18	50%
Perempuan	18	50%
Total	36	100%

##### 3). Status

Tabel 3  
Distribusi responden berdasarkan Status  
Responden di Puskesmas Poigar

Status	Jumlah	Presentase (%)
Menikah	22	35,8
Belum Menikah	14	57,9
Total	36	100%

##### 4). Pendidikan

Tabel 4

Distribusi responden berdasarkan pendidikan  
Responden di Puskesmas Poigar

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SD	6	16,7
SMP)	8	22,2
SMA/SMK	17	47,2
Perguruan Tinggi	5	13,9

Berdasarkan data pada tabel 4 terlihat bahwa pendidikan responden lebih banyak berada pada SMA/SMK dengan jumlah 17 responden atau sebesar 47,2 %,selanjutnya pendidikan SMP dengan jumlah 8 responden atau sebanyak 22,2%, pendidikan SD dengan jumlah 6 responden atau sebanyak 16,7% dan pendidikan perguruan tinggi berjumlah 5 responden atau sebesar 13,9%.

6). Pekerjaan

Tabel 5  
Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan  
Responden di Puskesmas Poigar

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
IRT	9	25,0
Tani	17	47,2
Swasta	7	19,4
PNS/TNI/POLRI	3	8,3
Total	36	100%

Berdasarkan data pada tabel 5, terlihat bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah petani dengan jumlah 17 responden atau sebanyak 47,2%, selanjutnya IRT dengan jumlah responden 9 atau sebanyak 25,0%, swasta dengan jumlah 7 responden atau sebanyak 19,4%, dan PNS/TNI/POLRI dengan jumlah 3 responden atau sebanyak 8,3%.

2. Analisis Bivariat

a. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Tabel 6  
Distribusi responden berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan  
Di Puskesmas Poigar

Kualitas Pelayanan	Jumlah	Presentase(%)
Baik	24	66,7
Kurang Baik	12	33,3
Total	36	100

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa dari total populasi sebanyak 36 responden terlihat bahwa lebih banyak merasa baik dengan kualitas

pelayanan yaitu berjumlah 24 responden atau sebanyak 66,7 dan merasa tidak baik dengan pelayanan berjumlah 12 responden atau sebanyak 33,3%

- b. Distribusi frekuensi responden berdasarkan Kepuasan Pelayanan Keperawatan

Tabel 7  
Distribusi responden berdasarkan Kepuasan Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Poigar

Kepuasan Pelayanan	Jumlah	Presentase(%)
Puas	22	61,1
Kurang Puas	14	38,9
Total	36	100

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa dari total populasi sebanyak 36 responden terlihat bahwa lebih banyak yang merasa Baik akan kepuasan pelayanan keperawatan dengan jumlah responden 22 atau sebanyak 61,1% dan merasa tidak baik dengan jumlah 14 responden atau sebanyak 38,9%.

3. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk melihat karakteristik masing-masing variabel yaitu untuk mengetahui hubungan variabel independend (kualitas pelayanan keperawatan) dengan variabel dependen yaitu (kepuasan pasien rawat inap). Selanjutnya kriteria penilaian yang digunakan berdasarkan pada uji statistik uji Chi – square dengan melihat derajat kemaknaan, 95% ( $p < 0,05$ ) sehingga dapat diketajui ada tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y.

Tabel 8  
Tabel hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien rawat Inap di Puskesmas Poigar

Pelayanan Keperawatan	Kepuasan Pasien		Total	p Value	OR
	Puas	Kurang puas			
Baik	10 27%	3 8,3%	13 36,1	0,000	15,833
Kurang Baik	19 52,8%	4 11,1%	23 63,9%		
Total	29 65%	7 35%	36 100%		

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel di atas menunjukkan hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat Inap di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow menggunakan uji statistik chi, square dengan tingkat kemaknaan ( $\alpha$ ) = 0,05 yang menunjukkan hasil chi-square hitung 15,833 dengan p-value 0,000. Nilai chi-square dan nilai p-value digunakan untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Apabila nilai chi-square < chi-square tabel dan p Value >  $\alpha$  maka  $H_0$  diterima tetapi jika nilai chi-square > chi-square tabel dan p value <  $\alpha$  maka  $H_0$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa terdapat

hubungan yang signifikan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow.

#### **4. PEMBAHASAN**

##### **1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden yang didapatkan saat penelitian dan berkaitan dengan persepsi pasien pada layanan keperawatan dan tingkat kepuasan pada layanan keperawatan, diantaranya adalah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan (Simamora, 2013). Didapatkan data bahwa sebagian besar pasien yang menjalani perawatan berumur 17-25 tahun sejumlah 14 orang. dan jumlah pasien paling sedikit berumur 46-55 tahun yaitu sebanyak 2 orang. Penelitian lain Trisnantoro (2006) memaparkan bahwa kebutuhan seseorang terhadap suatu layanan kesehatan akan semakin meningkat seiring bertambahnya usia karena kebutuhan terhadap pelayanan kuratif atau pengobatan semakin meningkat seiring bertambahnya usia. Pendapat Trisnantoro tersebut tidak sesuai dengan hasil yang didapatkan pada penelitian ini. Peneliti menganalisa bahwa penderita usia lebih dari 55 tahun tidak memanfaatkan puskesmas karena lebih memilih rumah sakit untuk mengatasi masalah kesehatan mereka yang lebih kompleks.

Status pekerjaan secara langsung akan mempengaruhi status ekonomi seseorang, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap di Puskesmas Poigar sebagai tani, yaitu sejumlah 17 orang. Lebih banyak pasien yang tidak bekerja karena pasien yang menjadi responden lebih banyak berstatus sebagai pelajar yang belum bekerja. Seseorang yang berpenghasilan diatas rata-rata mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan (Trisnantoro, 2006).

Peneliti menganalisa masyarakat yang memiliki jenis pekerjaan petani cenderung memilih perawatan di rumahnya daripada harus ke pelayanan kesehatan, karena dengan tidak datang ke pelayanan kesehatan maka mereka tidak akan dipungut biaya. Mereka akan datang ke pelayanan kesehatan ketika terjadi sudah terjadi masalah kesehatan yang serius. (Trisnantoro, 2006). Masyarakat yang berpendidikan tinggi memiliki pengetahuan yang lebih tinggi pula, sehingga akan menuntut layanan yang lebih baik. Mereka yang berpendidikan tinggi memilih rumah sakit dari pada puskesmas, karena pelayanan rumah sakit lebih lengkap daripada puskesmas. sebagian besar pasien rawat inap yang menjadi responden telah dirawat selama 4 hari. Lama perawatan akan membentuk suatu pengalaman bagi pasien tentang pelayanan yang ia terima selama menjalani perawatan. Pengalaman tersebut akan membentuk suatu persepsi pada layanan keperawatan yang ia terima. Pengalaman tersebut akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pasien pada layanan yang ia terima (Potter & Perry, 2015).

##### **2. Analisa Univariat**

Layanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan perawat hendaknya dilakukan sesuai harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan dan memenuhi harapan pasien (Yani, 2012). Tindakan keperawatan yang diterima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan merupakan salah satu faktor

terwujudnya persepsi pasien tentang layanan keperawatan tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Gunarsa (2011) bahwa pengalaman merupakan faktor personal dari dalam diri individu yang bersangkutan dalam mempengaruhi persepsinya terhadap suatu objek atau peristiwa.

Layanan keperawatan di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow berada pada kategori baik, dibuktikan dari hasil uji statistik. Peneliti menganalisa bahwa 24 responden (66,7%) menilai layanan keperawatan di Puskesmas poigar berada pada kategori baik dikarenakan perawat telah memberikan layanan keperawatan yang sesuai dengan harapan responden selama menjalani perawatan, dan factor lainnya adalah selama menjalani perawatan responden menerima layanan keperawatan dari perawat yang care pada responden. Selain faktor eksternal dari perawat, terdapat pula faktor internal dari responden itu sendiri yang menyebabkan responden memberikan penilaian positif pada layanan keperawatan di Puskesmas poigar. Responden memaklumi layanan yang mereka terima walaupun tidak sesuai dengan harapan, karena responden membandingkan layanan keperawatan yang ia terima di Puskesmas Poigar dengan layanan keperawatan di pelayanan kesehatan lain yang cenderung kualitas layanannya lebih rendah. Peneliti juga menganalisa bahwa saat peneliti menjelaskan informed consent kepada responden, responden belum ataupun kurang memahami tentang isi informed consent penelitian ini, sehingga mereka merasa takut apabila memberikan penilaian yang kurang baik. Faktor pekerjaan juga turut mempengaruhi persepsi responden. Peneliti berpendapat bahwa responden yang berpenghasilan di bawah rata-rata cenderung memberikan penilaian positif pada layanan keperawatan yang diterima walaupun tidak sesuai dengan harapan. Responden menerima bagaimanapun layanan yang diberikan karena responden memaklumi bahwa responden membayar dengan biaya terjangkau bahkan gratis, jadi responden tidak menuntut layanan yang lebih baik dari apa yang responden terima.

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. Sebanyak 24 responden (66,7%) menilai layanan keperawatan di Puskesmas poigar berada pada kategori kurang baik. 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 layanan 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. Selain dari segi layanan perawat, dari segi fasilitas juga mempengaruhi persepsi responden. Puskesmas Poigar tidak menyediakan air mandi untuk responden dan tidak tersedia spreng pada bed responden. Keluarga selalu membawa spreng dan air hangat dari rumah untuk memandikan responden. Faktor internal dari responden sendiri juga turut mempengaruhi persepsi/penilaian pada layanan keperawatan di Puskesmas poigar salah satunya pengetahuan. Potter & Perry (2009), persepsi merupakan

proses seseorang memilih, merumuskan dan menafsirkan masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran. Layanan keperawatan yang diberikan telah sesuai prosedur, namun responden salah menyimpulkan dan menafsirkan layanan tersebut. Responden menganggap layanan tersebut tidak sesuai dengan apa yang responden pahami selama ini dikarenakan informasi dan pengetahuan tentang prosedur layanan keperawatan yang dimiliki responden masih kurang. Faktor internal lain yang mempengaruhi rendahnya penilaian responden pada layanan keperawatan adalah harapan responden pada layanan keperawatan yang terlalu tinggi. Namun setelah responden menjalani perawatan ternyata layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan responden, maka muncul adanya persepsi negatif dari responden terhadap layanan keperawatan yang telah diterima.

### 3. Analisa Bivariat

Fasilitas mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang (Simamora, 2012). Hasil observasi penelitian menunjukkan bahwa fasilitas di Puskesmas Poigar masih belum lengkap. Hal tersebut ditunjukkan seperti belum tersedianya sprei dan tidak tersedia air hangat untuk memandikan pasien. Keadaan tersebut sering membingungkan keluarga pasien yang membutuhkan air hangat untuk membersihkan pasien. Pasien sering merasa risih saat menempati tempat tidur yang belum ada sprei. Apabila ketidakpuasan pasien terhadap layanan keperawatan tidak diperhatikan, maka akan menyebabkan angka kunjungan menurun dan memunculkan citra negatif pada perawat. Peningkatan kepuasan pasien pada layanan keperawatan dapat dilakukan dengan memperbaiki faktor yang mempengaruhi kepuasan, salah satunya dengan meningkatkan kepedulian pada pasien. Kepedulian tenaga kesehatan (perawat) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan (Muninjaya, 2009). Setiap keluhan pasien harus cepat diterima oleh perawat agar pasien merasa dipedulikan. Perasaan dipedulikan oleh pemberi perawatan akan memunculkan kesan positif bagi pelayanan keperawatan yang telah diberikan kepada pasien tersebut (Simamora, 2009).

Hubungan Layanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow Kepuasan pasien merupakan perasaan yang dimiliki pasien dan timbul sebagai hasil dari kinerja layanan kesehatan setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Pohan, 20012). Pasien akan mempersepsikan layanan 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 layanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow.

Nilai Odds Ratio penelitian yang cukup tinggi menunjukkan bahwa layanan keperawatan di Puskesmas Poigar memiliki peluang yang sangat besar dalam mencapai kepuasan pasien. Layanan keperawatan yang baik memiliki peluang sebesar 10,667 kali untuk mencapai kepuasan pasien dibandingkan dengan layanan keperawatan yang kurang baik.

## 5. KESIMPULAN

Sebagian besar pasien rawat inap di Puskesmas poigar berumur 17-25 tahun yaitu sebanyak 14 orang (38,9%), tani sebanyak 17 orang (47,2%), pendidikan SMA/SMK sebanyak 17 orang (47,2%).

Sebanyak 61,2% responden layanan keperawatan di Puskesmas poigar berada pada kategori Puas akan pelayanan.

Berdasarkan Uji statistik dengan menggunakan uji chi-square, diperoleh ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Achadiat, 2013. *Dinamika Etika dan Hukum Kedokteran dalam Tantangan Zaman*. Jakarta: EGC.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jumlah Puskesmas Menurut Provinsi*. [www.jurnal/depkes](http://www.jurnal/depkes) Bolaang Mongondow diakses pada 20 Maret 2017.
- Arwani. 2002. *Komunikasi dalam Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Asmadi. 2014. *Konsep Dasar Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Azwar, 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Azwar, Azwar. 2000. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Badong, 2008. *Analisa Tingkat Kepuasa Pasien Puskesmas di Kabupaten Donggala*. Sulawesi: Forum Komunikasi Masyarakat Sulawesi Tengah Bandung.
- Barata, 2012. *Dasar-Dasar Pelayanan Primai*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budiharto. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan Dengan Contoh Bidang Ilmu Kesehatan Gigi*. Jakarta: EGC.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia 2008*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dewan Organisasi Ilmu-Ilmu Kedokteran Internasional (CIOMS) & WHO. 2015.
- Efendi, Ferry. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2012. *Pembangunan Kesehatan Berbasis Preventif dan Promotif*. diakses tanggal 26 November 2015.
- Koentjoro, Tjahjono. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler, Philip. 2010. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Media.
- Kusnanto. 2004. *Pengantar Profesi dan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Maulana, 2009. *Promosi Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Marini. 2010. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Mawar RSUD Datu Sanggul Rantau*. Banjarmasin:

- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2004. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor: 128/MENKES/SK/II/2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2006. *Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 279/MENKES/SK/IV/2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Upaya Keperawatan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas*. Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010.
- Kuntoro, 2014 *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mustofa, Akhmad. 2008. Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PUKU Muhammadiyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan*,
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. 2000. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional*.
- Pohan, 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Potter, & Perry G. Anne. 2005. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik edisi 4*. Jakarta: EGC.
- Priharjo, 2008. *Konsep & Perspektif Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: EGC.
- Puskesmas Poigar. 2015. *Gambaran Umum Puskesmas Poigar Bolaang Mongondow*: Puskesmas Poigar.
- Setiadi. 2007. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Simamora, Bilson. 2003. *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, . 2010. *Dokumentasi Proses Keperawatan*. Jember: Jember University Press.
- Supriyanto S. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, 2009. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Trisnantoro, Laksono. 2006. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Videbeck, . 2008. *Buku Ajar Keperawatan Jiwa*. Jakarta: EGC.
- Wahyuni, 2012. *Proses Pelayanan Kesehatan Dalam Penerapan Pelayanan Prima di Rawat Inap Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam*
- Wrihatnolo, Randy R. & Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2009. *Manajemen Pemberdayaan*. Jakarta: Gramedia.
- Yani, Achir. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: PT. Citra Wisnu Satria.
- Zaidin, Ali. 2001. *Dasar-Dasar Keperawatan Profesional*. Jakarta: Widya Medika.