
HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP DIMENSI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM PKU MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG



Akhmad Mustofa

ABSTRAK

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Temanggung mempunyai misi yaitu memberikan pelayanan kesehatan optimal berkualitas berdasarkan profesionalisme dan akhlaqul karimah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antar persepsi responden terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan (wujud nyata, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) dengan kepuasan pasien.

Rancangan penelitian yang dipakai adalah cross sectional dan merupakan penelitian korelasi dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dengan jumlah responden 30 orang. Data diolah menggunakan statistic deskriptif kemudian dianalisis secara non parametric menggunakan rumus chi square.

*Hasil penelitian didapatkan hubungan antara persepsi terhadap dimensi mutu dengan kepuasan sebagai berikut : Dimensi bukti nyata didapatkan $X^2 = 54.762$ dengan nilai $P = 0.000$, dimensi keandalan didapatkan $X^2 = 9.542$ dengan nilai $P = 0.049$, dimensi ketanggapan didapatkan $X = 15.696$ dengan nilai $P = 0.003$, dimensi jaminan didapatkan $X = 16.875$ dengan nilai $P = 0.019$. Kelima dimensi tersebut mempunyai $P < 0.05$ yang berarti terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien.
Kata kunci : Persepsi, Kepuasan, Mutu Pelayanan Keperawatan*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung didirikan sejak tanggal 12 Oktober 1989 yang merupakan pengembangan dari Balai Kesehatan Masyarakat dan sampai sekarang sudah menjadi Rumah Sakit Tipe C dengan kapasitas tempat tidur 130 tempat tidur dengan izin resmi dari Departemen Kesehatan RI tertanggal 23 Mei 1996 dengan surat bernomor YM.02.04.3.5.5508 (sumber dat sekunder dari medical Record)

Lokasi Rumah Sakit berada ditengah diantara dua Rumah Sakit Besar yang menjadi pesaing yaitu RSUD Temanggung dan Rumah Sakit Kristen Ngesti Waluyo yang sudah mempunyai sarana dan prasarana yang memadai dibanding RSU PKU Muhammadiyah Temanggung. Berbagai pembenahan terus dilakukan dalam upaya untuk dapat memberikan kepuasan dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat penggunaan jasa pelayanan kesehatan, dari penambahan ruang perawatan yang representative, pengadaan ruang ICU, pelatihan karyawan baik di luar maupun di dalam Rumah Sakit, pembinaan karyawan dalam rapat rutin, promosi dengan mengadakan seminar gratis bagi penyandang Diabetes Militus, pengobatan gratis dan kegiatan-kegiatan lain.

Namun upaya tersebut masih juga belum dapat memberikan hasil yang memuaskan terbukti adanya kritik dan saran mengenai kinerja dari perawat yang kurang memuaskan bagi pasien baik dari penampilan fisik, sopan santun dan kecepatan pelayanan yang diberikan (sumber Tim Peningkatan Mutu RS PKU Muhammadiyah Temanggung) dan berdasarkan data dari medical record terdapat adanya penurunan cakupan pemanfaatan tempat tidur (BOR) dari rata-rata 71,43% pada tahun 2005 menjadi 50,27% pada tahun 2006.

Kepuasan pelanggan akhir-akhir ini menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting dalam semua sektor bisnis baik barang maupun jasa. Semua hal yang dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada pelanggan tidaklah berarti sama sekali jika tidak berusaha untuk memuaskan pelanggan (Gerson, FR. 2001). Dalam kepuasan pelanggan, hal terpenting adalah persepsi pelanggan, bukan hal-hal yang aktual seperti yang dipikirkan produsen / pemberi jasa (Irawan, H. 2002)

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang/ jasa yang dikehendaki konsumen atau pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap rumah sakit yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing rumah sakit (Supranto, J.2001)

Untuk mencapai keberhasilan dalam kompetisi, maka rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kesehatan tidak hanya sekedar untuk menampung orang sakit tetapi ada hal utama yang harus diperhatikan yaitu kepuasan konsumen atau pelanggan (khususnya para pasien). Oleh karena itu selain disebut sebagai institusi sosial yang memiliki tanggung jawab dalam hal perawatan, pengobatan dan kesehatan bagi masyarakat rumah sakit juga disebut sebagai ekonomi yang merupakan industri jasa yang harus dikelola untuk mendapatkan hasil yang optimal dan memiliki keunggulan untuk bersaing.

Philip Kotler (1999) menyatakan, kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan-harapan. Konsumen akan mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedang kalau kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas, senang dan bahagia.

Keperawatan merupakan ujung tombak dari pelayanan yang ada di rumah sakit dimana selama 24 (dua puluh empat) jam perawatlah yang selalu berada didekat pasien sehingga perawat memegang peranan cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan / konsumen dalam hal ini khususnya pasien.

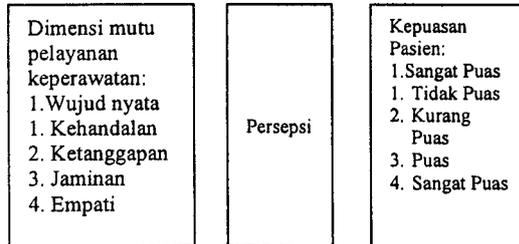
Parasuraman, Zethalm dan Berty (1999) mengidentifikasi sekumpulan atribut pelayanan secara lengkap dimana para konsumen dapat menggunakan sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan rumah sakit yang tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sesuatu yang berwujud (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy). Kelima dimensi tersebut dikenal dengan istilah SERVQUAL.

Berdasarkan fenomena diatas, maka menjadi menarik topik ini untuk dianalisis sehingga peneliti mengambil judul adalah "HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP DIMENSI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RSUD MUHAMMADIYAH TEMANGGUNG".

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional dan merupakan penelitian korelasi. Penelitian ini untuk mendapatkan gambaran dan hubungan antara persepsi pasien tentang dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum PKU Muhammadiyah Temanggung.

Adapun Kerangka penelitiannya sebagai berikut:



Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menjalani rawat inap di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. Dengan kriteria subyek yang akan diteiti adalah sebagai berikut:

Pasien dalam perawatan minimal 2 x 24 jam, pasien dapat berkomunikasi dengan baik, pasien bisa membaca dan menulis, pasien bersedia dijadikan sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik total sampling (Aswin, 1997) teknik ini mengumpulkan sampel dengan cara mengambil setiap orang/ responden yang ditemui pada saat proses penelitian sebagai subyek penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di semua Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. Metode pengumpulan data pada penelitian ini penulis melakukan sendiri agar kevalidan dan reliabilitasnya dapat terjamin. Kuesioner diberikan kepada pasien (responden) yang memenuhi kriteria, kemudian penulis menjelaskan langsung dengan contoh setiap pertanyaan/ pernyataan kepada responden sampai responden mengerti dan mengisi keusioner tersebut didepan penulis kemudian hasilnya diambil saat itu juga.

Selanjutnya data yang telah dikumpulkan, ditabulasi dan dianalisis dengan bantuan komputer serta diinterpretasikan untuk menjawab hipotesa yang telah diajukan dengan analisis statistik kuantitatif dan deskriptif

Metode pengolahan dan analisis data diolah menggunakan statistik deskriptif untuk mendapatkan hasil dalam bentuk tabulasi, dengan cara memasukkan seluruh data (entry data), kemudian menggunakan statistic deskriptif sumerize

frekuensi untuk mendapatkan hasil N, kemudian menentukan nilai persentil minimum dan maksimum tiap variabel dan prosentase relative (%) dari masing-masing item.

Selanjutnya data dianalisa dan diinterpretasi berdasar prosentase relative (%) dari hasil tabulasi data nominal dan ordinal diolah dengan menggunakan perangkat computer SPSS for windows kemudian data dianalisis dengan menggunakan analisa statistic non parametric menggunakan rumus

$$\text{Perhitungan Chi Square } (X^2) = \frac{(fo - fh)}{fh}$$

Dimana X^2 = Chi Square

fo = frekuensi yang diobservasi

fh = frekuensi yang diharapkan

Alat ukur/ instrument penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah daftar pertanyaan berupa kuesioner. Data diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan. Kuesioner dalam penelitian ini diadopsi dari Parwati (1999) yang telah dilakukan uji coba dengan hasil valid dan reliabilitas tinggi (koefisien alpha sebesar 0.8926)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Responden

Umur dan lama dirawat

Berdasarkan keusioner yang diisi oleh responden didapatkan hasil sebagai berikut:

Table 4.5. Distribusi responden menurut umur dan lama rawat di RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2007

	N	Rata-rata	Minimum	Maksimum
Lama dirawat	30	5	2	13
Umur	30	32	22	49

Dari table 4.5. diperoleh data rata lama perawatan adalah 5 hari, minimum 2 hari dan waktu maksimum 13 hari. Umur responden rata-rata 32 tahun dengan umur minimum 22 tahun dan maksimum 49 tahun.

Jarak rumah sakit dengan rumah responden didapatkan data sebagai berikut:

Table 4.6. Distribusi responden menurut jarak rumah dengan RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2007

No	Jarak RS dengan rumah	Jumlah	Presentase (%)
1.	< 5 km	6	20.0
2.	5 – 10 km	9	30.0
3.	> 10 km	15	50.0
	Total	30	100.0

Dari table 4.6 didapatkan jumlah terbanyak adalah responden dengan jarak rumah sakit > 10 km yaitu 15 (50 %), kemudian jarak 5-10 km 9 orang (30%) dan jumlah paling sedikit adalah responden dengan jarak rumah sakit dengan rumah < 5km 6 orang.

Status perkawinan pasien dapat dilihat pada table di bawah ini:

Table 4.7. Distribusi responden pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2007 menurut status perkawinan

No	Status perkawinan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Belum menikah	1	3.3
2.	Menikah	29	96.7
	Total	30	100.0

Total 30 100.0

Dari table 4.7 didapatkan jumlah terbanyak dalam status perkawinan sudah menikah adalah 29 (96.7%) dan yang belum menikah hanya 1 orang (3.3%)

Tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada table dibawah ini:

Table 4.8. Distribusi responden pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2007 menurut Tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Tamat SLTP	2	6.7
2.	Tamat SLTP	4	13.3
3.	Tamat SLTA	9	30.0
4.	Tamat Akademi / PT	15	50.0
	Total	30	100.0

Dari table 4.8 didapat jumlah terbanyak dalam tingkat pendidikan adalah tamat Akademi/ PT 15 orang (50%) kemudian yang tamat SLTA 9 orang (30%), tamat SLTP 4 orang (13.3%) dan tamat SD 2 orang (6.7%)

Pekerjaan responden dapat dilihat pada table di bawah ini:

Table 4.9. Distribusi pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2007 menurut pekerjaan.

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	PNS/ TNI/ POLRI	2	6.7
2.	Pegawai Swasta	17	56.7
3.	Wiraswasta	5	16.7
4.	Buruh Tani	1	3.3
5.	Ibu Rumah Tangga	5	16.7
	Total	30	100.0

Dari table 4.9 didapat jumlah terbanyak responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta 17 orang (56.7%) dan berturut-turut wiraswasta 5 orang (16.7%), ibu rumah tangga 5 orang (16.7%), PNS/ TNI/ POLRI 2 orang (6.7%), buruh tani 1 orang (3.3%).

Penanggungjawab pembiayaan pengobatan dapat dilihat pada table dibawah ini:

Table 4.10. Distribusi responden pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung Menurut penanggung jawab pembiayaan pengobatan.

No	Penanggung jawab	Jumlah	Presentase (%)
1.	Sendiri	6	20.0
2.	Keluarga	13	43.3
3.	Kantor	6	20.0
4.	Sendiri dan PT Akas/ Kantor	4	13.3
5.	PT Akas Pemerintah	1	3.3
	Total	30	100.0

Dari table 4.10. didapat jumlah terbanyak yang bertanggung jawab pembiayaan pengobatan adalah keluarga dengan jumlah 13 orang (43.3%) kemudian berturut-turut biaya sendiri 6 orang (20%), biaya kantor 6 orang (20%), biaya sendiri/ PT Akas/ kantor 4 orang (13.3%), PT Akas pemerintah 1 orang (3.3%)

Kelas rawat responden dapat dilihat pada table dibawah ini:

Table 4.11. Distribusi responden pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung menurut kelas dirawat

No	Penanggung jawab	Jumlah	Presentase (%)
1.	VIP	12	40.0
2.	Kelas I	12	40.0
3.	Kelas II	6	20.0
	Total	30	100.0

Dari table 4.11 didapat jumlah terbanyak dirawat di ruang VIP dan kelas I masing-masing sebanyak 12 orang (40%) dan kelas II sebanyak 6 orang (20%).

Persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan

Table 4.12. Persepsi responden pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2005 terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan.

Muhammadiyah Temanggung tahun 2005 terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan.

Persepsi Mutu	Rendah		Sedang		Tinggi		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Wujud nyata	8	26.6%	5	16.6%	17	56.6%	30	100%
Keandalan	8	26.6%	5	16.6%	17	56.6%	30	100%
Ketanggapan	8	26.6%	9	30%	13	43.3%	30	100%
Jaminan	10	33.3%	8	26.6%	12	40%	30	100%
Empati	4	13.3%	12	40%	14	46.6%	30	100%

Dari table 4.12 didapat bahwa persepsi responden terhadap kelima dimensi mutu tersebut prosentase terbanyak pada skala tinggi wujud nyata 17 (56.6%), kehandalan 13 (43.3%), jaminan 12 (40%), empati 14 (46.6%) dengan hasil rata-rata 48.62%.

Kepuasan pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan

Table 4.13. Kepuasan responden pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2005 terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan

Persepsi	Rendah		Sedang		Tinggi		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Dimensi Mutu								
Wujud Nyata	8	26.6	9	30	13	43.3	30	100
Kehandalan	1	3.3	17	56.6	12	40	30	100
Ketanggapan	7	23.3	10	33.3	13	43.3	30	100
Jaminan	8	26.6	12	40	10	33.3	30	100
Empati	7	23.3	7	23.3	16	53.3	30	100

Dari table 4.13 didapatkan kepuasan responden terhadap kelima dimensi mutu keperawatan prosentase terbanyak pada skala tinggi yaitu 42.64% meskipun pada dimensi kehandalanan dan jaminan prosentase tertinggi pada skala sedang yaitu dimensi kehandalanan 56.6%, dimensi jaminan 40%.

Berdasarkan hasil pengisian angket terhadap hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung terhadap 30 responden diperoleh data sebagai berikut:

Table 4.14. Hasil hubungan antara persepsi (dimensi bukti nyata) dengan kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2007.

Persepsi (Bukti Nyata)	Kepuasan Pasien			X ²	p
	Rendah	Sedang	Tinggi		
Rendah	8 (26.7%)	-	-	54.76 2	0.000
Sedang	-	8 (26.7%)	-		
Tinggi	-	1 (3.3%)	13 (43.3%)		

Hubungan antara persepsi terhadap dimensi bukti nyata dengan kepuasan pasien diperoleh $X^2 = 54.762$ dan $p = 0.000$. Nilai p yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna. Artinya ada hubungan antara tingginya tingkat persepsi seseorang dengan tingginya tingkat kepuasan seseorang.

Pada dimensi bukti nyata didapatkan bahwa persepsi dan kepuasan pasien tinggi

Table 4.15. Hasil antara persepsi (dimensi kehandalan) dengan kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2007

Persepsi (Kehandalan)	Kepuasan Pasien			X^2	p
	Rendah	Sedang	Tinggi		
Rendah	1 (3.3%)	7 (23.3%)	-	9.542	0.049
Sedang	-	4 (13.3%)	3 (10.0%)		
Tinggi	-	6 (20.0%)	9 (30.0%)		

Hubungan antara persepsi terhadap dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $X^2 = 9.542$ dan $p = 0.049$ maka secara statistik ada hubungan bermakna antara kedua variabel tersebut.

Pada dimensi kehandalan didapatkan bahwa persepsi dan kepuasan pasien tinggi.

Table 4.16. Hasil hubungan persepsi (dimensi ketanggapan) dengan kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2007

Persepsi (Ketanggapan)	Kepuasan Pasien			X^2	p
	Rendah	Sedang	Tinggi		
Rendah	6 (20.0%)	2 (6.7%)	1 (3.3%)	15.696	0.003
Sedang	1 (3.3%)	2 (6.7%)	6 (30.0%)		
Tinggi	-	6 (20.0%)	6 (20.0%)		

Table 4.17. Hasil hubungan persepsi (dimensi jaminan) dengan kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2007

Persepsi (Jaminan)	Kepuasan Pasien			X ²	p
	Rendah	Sedang	Tinggi		
Rendah	7 (23.3%)	3 (10.0%)	-	16.875	0.002
Sedang	1 (3.3%)	3 (10.0%)	5 (16.7%)		
Tinggi	-	6 (20.0%)	5 (16.7%)		

Hubungan persepsi dimensi jaminan dengan kepuasan pasien didapatkan nilai $X^2 = 16.875$ dan $p = 0.002$. oleh karena nilai $p < 0.05$ maka ada hubungan yang bermakna secara statistic antara persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan kepuasan pasien.

Pada dimensi jaminan didapatkan bahwa persepsi dan kepuasan responden tinggi.

Table 4.18. Hasil hubungan persepsi (dimensi empati) dengan kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Temanggung tahun 2007

Persepsi (Empati)	Kepuasan Pasien			X ²	p
	Rendah	Sedang	Tinggi		
Rendah	2 (6.7%)	1 (3.3%)	1 (3.3%)	11.773	0.019
Sedang	4 (13.3%)	5 (16.7%)	3 (10.0%)		
Tinggi	1 (3.3%)	1 (3.3%)	12 (40.0%)		

Hubungan antara persepsi dimensi empati dengan kepuasan pasien diperoleh nilai $X^2 = 11.773$ dan $p = 0.019$. oleh karena $p < 0.05$ maka secara statistic terdapat hubungan antara kedua variabel. pada dimensi empati ini didapatkan bahwa persepsi dan kepuasan responden tinggi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian penulis tentang hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan menggunakan uji Chi-Square menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan yaitu:

Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi (wujud nyata) dengan kepuasan pasien. Dalam hal ini fasilitas fisik, peralatan yang digunakan dan penampilan dari perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien harus selalu ditingkatkan

Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi (kehandalan) dengan kepuasan pasien. Kemampuan perawat baik dalam ilmu pengetahuan ataupun ketrampilan harus selalu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada pasien dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan.

Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi (ketanggapan) dengan kepuasan pasien. Dalam hal ini pelayanan yang lebih tanggap dan lebih peduli terhadap harapan dan keinginan pasien harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan guna terpenuhinya kepuasan pasien dalam dimensi (responsiveness)

Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi (jaminan) dengan kepuasan pasien. Peningkatan kompetensi yang dimiliki oleh perawat adalah hal yang harus selalu diperhatikan yaitu dengan cara pendidikan dan pelatihan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi (empati) dengan kepuasan pasien. dalam hal ini perhatian penuh pada pasien, kemudahan dalam melakukan kontak dengan pasien dan peningkatan komunikasi terapeutik harus selalu mendapat perhatian untuk dapat terpenuhinya kepuasan pasien.

Hasil-hasil penelitian dan pendapat yang mendukung analisis tersebut diatas adalah:

Marsudi (2002) dalam penelitiannya yang berjudul Kepuasan pasien Terhadap Pelayanan di Ruang Rawat Inap didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dokter, perawat, dan penyediaan fasilitas terhadap kepuasan pasien.

Parwati (1999) dalam penelitiannya berjudul Analisis Mutu Pelayanan Keperawatan Dari Sudut Pandang Pasien terhadap ruang rawat inap didapatkan

bahwa ada hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dengan penerapan asuhan keperawatan terhadap mutu pelayanan keperawatan.

Dharmayasa (1999) dalam penelitiannya berjudul Analisis Kepuasan Pasien yang mendapatkan pelayanan keperawatan di ruang rawat inap didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara perilaku, sikap, pengetahuan dan ketrampilan perawat serta sarana prasarana dengan tingkat kepuasan pasien.

Menurut Robbins (1998) dalam lingkungan social akan selalu terjadi proses komunikasi antara orang yang satu dengan yang lainnya baik secara perorangan maupun kelompok. Dalam proses tersebut siapapun yang mula-mula mengambil inisiatif akan selalu berusaha dan berharap agar tujuannya dalam komunikasi dapat diterima dan dimengerti oleh orang lain yang menerima.

Pengukuran mutu menurut Parasuraman (1985) dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan (expected service) dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan (perceived service) atau dikenal dengan servqual. Selain servqual pengukuran mutu pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan servpert dimana pengukuran kualitas yang didasarkan pada penampilan kinerja (performance, basedmeasure of service quality) atau penampilan jasa yang diterima.

Menurut Kotler (1998) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Tjiptono (1997) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

Tingkat persepsi responden terhadap dimensi mutu pelayanan pada skala tinggi mencapai 48.62% skala sedang 25.59% dan skala rendah 25.25%

Tingkat kepuasan responden terhadap dimensi mutu pelayanan pada skala tinggi mencapai 42.62% skala sedang 36.64 dan skala rendah 20.62%

Ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap dimensi mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang terdiri dari: wujud nyata, kehandalan, jaminan, dan empati dengan kepuasan pasien.

REKOMENDASI

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis memberikan rekomendasi kepada:

Manajemen RSUD Muhammadiyah Temanggung bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan acuan didalam menentukan kebijakan operasional terutama untuk mempertahankan dan meningkatkan dimensi mutu pelayanan keperawatan:

Dimensi wujud nyata (tangibles), agar dapat memperhatikan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan maupun kerapian penampilan perawat.

Dimensi kehandalan (reliability), agar dapat meningkatkan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan kepada pasien dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan.

Dimensi ketanggapan (responsiveness), agar dapat memberikan pelayanan dengan lebih tanggap dan lebih peduli terhadap harapan atau keinginan pasien.

Dimensi jaminan (assurance), agar dapat meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh perawat dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan sesuai standar yang ditetapkan.

Dimensi empati (empathy), agar perawat dapat lebih memberikan perhatian penuh pada pasien, memberikan kemudahan dalam melakukan kontak dengan pasien dan meningkatkan komunikasi yang terapeutik.

Peneliti lain

Untuk melakukan penelitian mutu pelayanan keperawatan dari aspek lain misalnya standar yang digunakan di rumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, (1998), *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Ke IV, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Aswin, S. (1997), *Metodologi Penelitian Kedokteran*, Fakultas Kedokteran UGM.
- Azwar, A.(1996), *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Djarwanto, PS, (2001), *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian*, Liberty, Yogyakarta.
- Depkes RI, (1992), *Standar Pelayanan Rumah Sakit*, Direktorat Rumah Sakit Umum dan Pendidikan, Dirjen Pelayanan Medik, Jakarta.
- Depkes RI, (1997), *Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan, Jakarta.
- Depkes RI (1998), *Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan, Jakarta.
- Depkes RI, (1999), *Standar Pelayanan dan Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan, Jakarta.
- Donabedian, A. (1998). *Quality Assesment and Assurance: Unity of Purpose Diversity of Mean, on Inquiry*, Vol. 25, Blue Cross and Blue Shield Association.
- Jacobalis, S. (1989), *Menjaga Mutu Pelayanan di Rumah Sakit (Quality Assurance)*, Persi, Jakarta.
- Kotler, P. (1988). *Marketing Manajemen*. New Jersey : Prentice Hall International.
- Mc Coll, E., Thomas, L., Bond,S. (1996). *A Study to Determine Patient Satisfaction With Nursing Care: Journal Nursing Standar 10 (52): 34-38.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, VA., and Berry, L.L (1985). *A Conseptual Model of Service Quality ang its Implication for Future Reseach. Journal of Marketing, 42, Fall, 41-50.*
- Robbins, SP (1988), *Essentials of Organizational Behaviour*, 5th Edition, Prentice Hall International.
- Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset: Yogyakarta.
- Trisantoro, L., Ryanto, S. (1999). *Perencanaan Kesehatan Untuk Meningkatkan Efektifitas Manajemen*, Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Wells, W., David, P. (1996). *Consumer Behaviour*. New York: John Willey and Sonc,INC.