

# PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT TORABELO KABUPATEN SIGI

<sup>1</sup>Andi Nur Indah Sari, <sup>2</sup>Ferdy Fernandi

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya

<sup>2</sup> Mahasiswa Program studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Jaya

Vol. 4, No. 2,  
Juli 2023

ISSN online:  
2716-2699

Korespondensi \*

Dosen PSIK STIK - IJ

eMail:

sari.idm@gmail.com

## ABSTRAK

Pelayanan keperawatan merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan dirumah sakit yang mempunyai peranan terhadap pencapaian efisiensi, mutu citra rumah sakit di masyarakat. Perawat merupakan salah satu tenaga profesional, sehingga perlu peningkatan mutu pelayanan asuhan keperawatan rumah sakit. Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti ada 10 pasien mengatakan bahwa pelayanan yang di berikan cukup bagus dan memuaskan, namun ada 3 orang pasien mengatakan belum puas dengan pelayanan yang di berikan, kurang tanggap terhadap keluhan pasien yang dirawat di ruangan. Penelitian ini bertujuan untuk diketahuinya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruangan instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Torabelo Sigi. Jenis penelitian ini menggunakan metode rancangan penelitian deskriptif, di instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Tora Belo Kabupaten Sigi. Ruangan Cemara, Ebony. Pengumpulan data menggunakan kusioner. Variabel dalam penelitian ini adalah persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. Analisa data menggunakan analisa univariat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat inap dengan jumlah sampel sebanyak 44 orang dengan menggunakan proporsive sampling dengan cara accidental sampling yang memenuhi kriteri inklusi dan eksklusi. Hasil penelitian persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruangan instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi menunjukkan bahwa dari 44 responden lebih banyak pasien yang berpersepsi baik yaitu 23 (52,3%) Sedangkan pasien yang berpersepsi kurang baik yaitu 21 (47,7%). Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit Umum Tora Belo Kabupaten Sigi. Saran Pihak rumah sakit Umum Tora Belo diraharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas mutu pelayanan keprawatan dan kesehatan melalui program pelatihan ataupun seminar kesehatan.

**Kata kunci:** Persepsi pasien, Mutu pelayanan, keperawatan

## ABSTRACT

Nursing services are an integral part of hospital health services which have a role in achieving efficiency, the quality of the image of the hospital in society. Nurses are one of the professional staff, so it is necessary to improve the quality of hospital nursing care services. The results of the interviews conducted by the researchers showed that 10 patients said that the service provided was quite good and satisfactory, but there were 3 patients who said they were not satisfied with the services provided, were not responsive to complaints from patients who were treated in the room. This study aims to determine the patient's perception of the quality of nursing services in the inpatient installation room of the Torabelo Sigi Hospital. This type of research used a descriptive research design method, at the inpatient installation of Tora Belo General Hospital, Sigi Regency. Spruce Room, Ebony. Data collection uses a questionnaire. The variable in this study is the patient's perception of the quality of nursing services. Data analysis using univariate analysis. The population in this study were all hospitalized patients with a total sample of 44 people using proportional sampling by means of accidental sampling that met the inclusion and exclusion criteria. The results of the research on patient perceptions of the quality of nursing services in the inpatient installation room of the Tora Belo Regional General Hospital, Sigi Regency, showed that out of 44 respondents, more patients had a good perception, namely 23 (52.3%), while patients who had a poor perception, namely 21 (47.7%). Based on the research results, it can be concluded that the majority of respondents have a good perception of the quality of nursing services at the Tora Belo General Hospital, Sigi Regency. It is hoped that the Tora Belo General Hospital can further improve the quality of nursing and health services through training programs or health seminars.

**Keywords:** patient perception, service quality, nursing

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan yang ditujukan terhadap perorangan, kelompok dan masyarakat. Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan utama dari pelayanan rumah sakit. Hal ini terjadi karena pelayanan keperawatan diberikan selama 24 jam kepada pasien yang membutuhkannya, berbeda dengan pelayanan medis dan pelayanan kesehatan lainnya yang hanya membutuhkan waktu yang relatif singkat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada kliennya. Dengan demikian pelayanan keperawatan perlu ditingkatkan kualitasnya secara terus-menerus dan berkesinambungan sehingga pelayanan rumah sakit akan meningkat juga seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan (Ritizza, 2013).

Kualitas pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh proses, peran dan fungsi dari manajemen pelayanan keperawatan, karena manajemen keperawatan adalah suatu tugas khusus yang harus dilaksanakan oleh manajer atau pengelola keperawatan yang meliputi perencanaan,

pengorganisasian, pengarahan serta mengawasi sumber-sumber yang ada, baik sumber daya maupun sumber dana sehingga dapat memberikan pelayanan keperawatan yang efektif dan efisien baik kepada klien, keluarga dan masyarakat (Donny, 2020).

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) (Ritizza, 2013).

Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan/keperawatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal (Nursalam, 2015).

Pelayanan keperawatan merupakan pelayanan utama dari pelayanan rumah sakit. Hal ini terjadi karena pelayanan keperawatan diberikan selama 24 jam kepada pasien yang membutuhkannya, berbeda dengan pelayanan medis dan pelayanan kesehatan lainnya yang hanya membutuhkan waktu yang relatif singkat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada kliennya. Dengan demikian pelayanan keperawatan perlu ditingkatkan kualitasnya secara terus-menerus dan berkesinambungan sehingga pelayanan rumahsakit akan meningkat juga seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan keperawatan. (Ritizza, 2013).

Mutu pelayanan keperawatan rumah sakit dapat mempengaruhi penilaian dari pasien sebagai *customer* rumah sakit. Penilaian merupakan suatu cara yang sistematis dari pengalaman yang dimiliki untuk meningkatkan pencapaian, pelaksanaan, dan perencanaan terhadap suatu program melalui pemilihan. secara seksama berbagai kemungkinan yang tersedia guna penerapan selanjutnya Pelayanan dikatakan baik jika sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh seseorang tersebut maka dapat dikatakan puas, sedangkan bila pelayanan tersebut tidak sesuai dan jauh dari apa yang diharapkan dapat diartikan bahwa pelayanan tersebut kurang baik dan tidak memuaskan (Donny, 2014).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode rancangan penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan ingin melihat gambaran persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan di Ruang Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi.

## POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Ruang Eboni dan Ruang Cemara RS Torabelo Sigi. Penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Sampling*, dengan cara *Accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat penelitian berlangsung. Sampel dalam penelitian ini adalah semua pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap (Ruang Eboni, Cemara) RS Tora Belo.

## HASIL PENELITIAN

### a. Karakteristik responden

#### 1. Umur

Tabel 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Umur pasien di Rumah Sakit

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	12	27.3
2	Perempuan	32	72.7
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 44 responden dalam penelitian ini, paling banyak perempuan yaitu (72%) dan laki-laki yaitu (27,3%).

## 2. Pendidikan

Tabel 2 Distribusi responden berdasarkan Pendidikan pasien di Rumah Sakit Umum Tora Belo Kabupaten Sigi

No	Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SMP	17	38.6
2	SMA	24	54.4
3	Sarjana	3	6.8
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 44 responden dalam penelitian ini, sebagian besar berpendidikan SMA yaitu (54.5%) dan sebagian kecil berpendidikan Sarjana yaitu (6,8%).

## 3. Pekerjaan

Tabel 3 Distribusi responden berdasarkan Pekerjaan pasien di Rumah Sakit Umum Tora Belo Kabupaten Sigi

No	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	PNS	2	4.5
2	Pengawai Swasta	22	50.0
3	Wiraswasta/Pedagang	5	11.4
4	Petani	5	11.4
5	Tidak Bekerja	10	22.7
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 44 responden dalam penelitian ini, sebagian besar pekerjaan responden pegawai swasta yaitu (50.0%) dan PNS sebagian kecil yaitu (4.5%).

## 4. Gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Tora Belo

Tabel 4 Distribusi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan RSUD Tora Belo.

No	Persepsi Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Kurang Baik	21	47.7
2	Baik	23	52.3
	<b>Jumlah</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan baik yaitu (52,3%) dan kurang baik (47,7%).

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Ruang Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa dari 44 responden dalam penelitian ini, terdapat lebih banyak pasien yang berpersepsi baik yaitu 23 (52,3%) sedangkan pasien yang berpersepsi kurang baik yaitu 21 (47,7%).

Asumsi peneliti bahwa hal ini dapat diartikan ada upaya yang signifikan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan sudah baik. 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 mutu pelayanan keperawatan dan memenuhi harapan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu sering dipersepsikan sebagai suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh klien (individu) ataupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat. Layanan kesehatan sebagaimana juga mutu barang dan jasa bersifat multidimensi. Terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan, aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas berhubungan dengan bagaimana cara petugas mengikuti standart pelayanan yang telah ditetapkan.

Persepsi pasien selalu mengarah pada kinerja perawat yang dilihat dari penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah sebagai alat yang dapat digunakan secara efektif untuk mengetahui kualitas dan kuantitas seorang perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Perawat dapat menggunakan proses operasional kinerja untuk mengatur arah kerja dalam memilih, melatih, membimbing perencanaan, serta memberi penghargaan kepada perawat yang berkompeten, karena kinerja perawat yang kompeten dapat memenuhi tingkat kepuasan pasien (Khamida dan Mastiah, 2015).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarma Eko N. S, 2018. Hasil penelitian didapatkan pasien yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebesar 21 (19.1%) sedangkan pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan sebesar 89 (80.9%). Hasil uji statistik diperoleh ada hubungan yang signifikan antara reliability ( $p = 0.040$ ), assurance ( $p = 0.000$ ), empathy ( $p = 0.000$ ) dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Sebagian besar responden memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan keperawatan Rumah Sakit Umum Tora Belo Kabupaten Sigi

## SARAN

Adapun saran untuk penelitian ini : 1) Pihak Rumah Sakit Umum Tora Belo diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas mutu pelayanan keperawatan dan kesehatan melalui melalui program pelatihan ataupun seminar kesehatan. 2) Diharapkan bagi peneliti lain dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel yang lebih luas misalnya factor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan mutu pelayanan sehingga akan terwujud kualitas penelitian yang lebih baik demi kemajuan dunia keperawatan

## DAFTAR PUSTAKA

- Bustami.2011.Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya Jakarta: Erlangga.  
Donny Juliandri Prihadi, 2020. Efektivitas Waktu Kerja Perawat berdasarkan Matrix Efektifitas Waktu Covey. Medika Karya Kesehatan  
Khamidah, & Mastiah. (2015). Kinerja Perawat dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Jurnal Ilmiah Kesehatan, Vol. 8, No. 2, Agustus 2015, 154-161.

- Sudarta, W., Dharmana, E., & Santoso, A. (2014). Pengaruh Loyalitas dan Kepuasan Terhadap Kinerja Perawat dalam Asuhan Keperawatan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Swasta di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Keperawatan*. Volume 2, No1, Mei 2014; 22-29, 22-29.
- Muninjaya, Gde AA, 2011, Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta, EGC
- Muninjaya, A. (2011). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Nursalam, 2014. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4. Jakarta: Salemba Medika
- Nursalam, 2015. Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 5. Jakarta: Salemba Medik
- Hidayat A. 2011. Metode Penelitian Kesehatan dan Teknik Analisis Data. Jakarta. Salemba Medika.
- Kemendes RI 2010. Izin Dan Penyelenggaraan Praktik Perawat Yang Menyatakan Bahwa Perawat Berkewajiban Melakukan Catatan Keperawatan. Jakarta, KEMENKES RI.
- Mubarak, Wahid Iqbal dan Nurul Chayatin, 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Salemba Medika, Jakarta
- Nursalam. 2011. Manajemen Keperawatan. Ed ke-3. Jakarta : Salemba Medika.
- Nursalam. 2014. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Jakarta : Salemba Medika.
- Ritizza, (2013), Konsep Mutu dan Akreditasi Rumah Sakit. Dilihat 29 Maret 2020. <https://www.coursehero.com/file/47936102/>
- RS PKU Muhammadiyah Gombong. 2010. Program Kerja Dan Anggaran Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong tahun 2010
- Setiadi, 2012. Konsep & Penulisan Dokumentasi Asuhan Keperawatan Teori dan Praktik. Yogyakarta :Graha Ilmu.
- Setiawan A, 2011 Metodologi Penelitian Kebidanan. Yogyakarta : Mulia Medika.
- Suryatama, Erwin. 2014. Analisa SWOT. Bandung : Kata Pena.
- Tamaka. 2015. Hubungan Beban Kerja Dengan Pendokumentasian. Asuhan Keperawatan Di Instalasi Gawat Darurat. Medik RSUP. Prof. Dr. R.D Kandou Manado. *ejournal Keperawatan (e-Kp)* Volume 3 Nomor 2, Mei 2015
- Wahid, A & Suprpto, I. 2012. Pengantar Dokumentasi Proses Keperawatan. Jakarta:: Trans Info Media.