

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
TEMON 1 KULON PROGO
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh :

**NURUL RACHMANIA
201110201044**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS
TEMON 1 KULON PROGO
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

**Disusun Oleh :
NURUL RACHMANIA
201110201044**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Syarat Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta

Oleh :

Pembimbing : Tri Prabowo, S.Kp., M.Sc.

Pada Tanggal : 22 April 2015

Tanda Tangan : 

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI PUSKESMAS TEMON I KULON PROGO YOGYAKARTA¹

Nurul Rachmania², Tri Prabowo³

INTISARI

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu semakin baik mutu pelayanan semakin puas pula pelanggan begitu juga sebaliknya. Jika kebutuhan konsumen terpenuhi maka konsumen dalam hal ini pasien akan merasa puas dan kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon I Kulon Progo Yogyakarta.

Metode Penelitian: Desain penelitian ini adalah *deskriptif asosiatif* menggunakan metode *deskriptif kuantitatif* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah 102 pasien dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu 81 pasien. Analisis data menggunakan rumus *Kendall Tau*.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan dalam kategori baik yaitu sebanyak 73 orang (90,1%) dan kepuasan pasien juga dalam kategori puas yaitu sebanyak 70 orang (86,4%). Hasil uji statistik *Kendall Tau* yaitu nilai koefisiensi korelasi sebesar 0,381 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0$ ($\alpha < 0,05$) ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

Kesimpulan: Ada hubungan antara Mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon I Kulon Progo Yogyakarta dengan keeratan hubungan rendah.

Saran: Bagi tenaga kesehatan di ruang rawat inap Puskesmas Temon 1 sebaiknya menjelaskan tentang penyakit serta obat yang diberikan pada pasien, agar pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien.

Kata Kunci : Mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien

Kepustakaan : 15 buku (2005-2013), 4 penelitian, 4 internet

Jumlah Halaman: xiv, 60 Halaman, 8 Tabel, 3 Gambar, 13 Lampiran

¹Judul Skripsi

²Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

³Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTH SERVICE QUALITY AND INPATIENTS' AT HEALTH CENTER TEMON I KULON PROGO YOGYAKARTA¹

Nurul Rachmania², Tri Prabowo³

ABSTRACT

Research Background: Health service quality is interrelated to clients' satisfaction. Therefore, the better service, the more satisfied clients would be. If customers' needs fulfilled, in this case patients, they will feel satisfied and will reuse that health service.

Research objective: The purpose of this study was to determine the relationship between health service quality and inpatients' satisfaction at Health Center Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

Research Method: This study consisted of a descriptive associative study with descriptive quantitative method and cross sectional approach. The population of the study were 102 patients. The samples were 81 patients which were taken through Purposive Sampling technique. The data analysis employed the Kendall Tau formula.

Research finding: The study shows that most of the respondents said that the health service quality was in a good category (73 respondents/ 90.1 %) and the patients' satisfaction was in a satisfied category (70 respondents/ 86.4%). The results of Kendall Tau statistical test indicates that the coefficient correlation is 0.381 with the significant degree of $0.000 < 0 (\alpha < 0.05)$. It shows that there is a relationship between health service quality and inpatients' satisfaction in Health Center Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

Conclusion: There is a relationship between health service quality and inpatients' satisfaction in Health Center Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta in low degree of relation.

Suggestion: The health staffs in Health Center Temon 1 are expected to explain about the diseases and medicines given to the patients so that they can provide the health services as the patients expect.

Keyword : Health service quality, patients satisfaction
Literature : 15 books (2005-2013), 4 researchs, 4 internets
Total pages : xiv, 60 pages, 8 Tables, 3 pictures, 13 appendices

¹Title of the thesis

²Student of School of Nursing 'Aisyiyah Health Science College of Yogyakarta

³Lecturer of School of Nursing 'Aisyiyah Health Science College of Yogyakarta

PENDAHULUAN

Semakin majunya ilmu dan teknologi kesehatan serta semakin baiknya tingkat pendidikan, keadaan sosial ekonomi masyarakat mutu pelayanan semakin bertambah penting. Muninjaya (2013) mengatakan bahwa mutu pelayanan erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan oleh karena itu semakin baik mutu pelayanan maka semakin puas pula pelanggan begitu juga sebaliknya. Apabila pelayanan kesehatan yang bermutu dapat diselenggarakan, maka akan dapat memperkecil timbulnya berbagai risiko akibat penggunaan berbagai kemajuan ilmu dan teknologi tetapi sekaligus juga akan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin hari tampak semakin meningkat. Salah satu penyediaan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah Puskesmas.

Puskesmas merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Melalui kegiatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif, yang dilaksanakan sesuai kebutuhan masyarakat. Saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang bermutu, sehingga mampu mengurangi angka kesakitan dan kematian serta menciptakan masyarakat sehat sejahtera (Trihono, 2005).

Untuk mempertahankan pelanggan, pihak puskesmas dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen. Jika kebutuhan konsumen terpenuhi maka konsumen dalam hal ini pasien akan merasa puas dan kembali menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan. Tingkat kepuasan pasien tergantung mutu pelayanan yang diberikan puskesmas. Pengukuran mutu pelayanan ini memiliki manfaat yang sangat banyak diantaranya mengetahui bagaimana jalannya proses pelayanan. Penentuan kualitas pelayanan dapat di tinjau dari lima dimensi yaitu *Reliability*

(kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empahty* (empati), *Tangible* (bukti langsung) (Muninjaya, 2013).

Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu kesatuan yang komplit, sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi berjalannya program di puskesmas. Kepuasan akan tercapai apabila pasien cenderung mematuhi nasehat, setia, taat terhadap rencana pengobatan yang disepakati dan termasuk dalam melakukan pemeriksaan kembali, namun jika tidak memuaskan maka pasien tidak akan kembali melakukan pemeriksaan kembali. Pengukuran kepuasan ini mutlak diperlukan melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2007).

Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Temon Kabupaten Kulon Progo dan semua staff Puskesmas Temon 1, untuk meningkatkan mutu pelayanan dan memperbaiki citra Puskesmas, untuk terciptanya Puskesmas yang berorientasi kepada kepuasan pasien adalah dengan mengadakan Standar Pelayanan Minimal untuk mengoptimalkan kinerja Puskesmas dan meningkatkan pemanfaatan mutu pelayanan sesuai standar yang sudah ditetapkan. Dari hasil observasi dan wawancara dengan 7 pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1, 1 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan tenaga kesehatan, 2 pasien mengatakan petugas kesehatan kurang ramah dan terburu-buru saat melakukan tindakan, selain itu petugas kesehatan juga kurang dalam memberikan informasi tentang obat yang diberikan, 2 pasien mengatakan ruangan untuk rawat inap kurang bagus dikarenakan 1 ruangan dipakai untuk 4 orang serta tidak ada tirai pemisah antar pasien satu dengan yang lain, pasien mengeluhkan kurangnya privasi karena tidak ada tirai untuk menutupi. 2 pasien mengatakan mutu pelayanan kesehatan sudah bagus, tetapi mereka berharap agar pelayanan di Puskesmas lebih ditingkatkan lagi. Berdasarkan standar sarana prasarana Depkes RI (2009)

ruang rawat tinggal yang memadai (nyaman, luas dan terpisah antara anak, wanita dan pria untuk menjaga privasi.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *descriptive corelasi* yang bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel yang akan diteliti. Dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu untuk melihat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo. Penelitian *cross sectional* adalah penelitian non-eksperimental dalam rangka mempelajari dinamika korelasi antara variabel terikat (efek) dengan variabel bebas (faktor-faktor risiko) dilakukan hanya satu kali, dengan cara pendekatan, observasi ataupun pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*). Artinya, tiap subjek penelitian hanya (Notoatmojo, 2010).

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan, variabel terikat adalah kepuasan pasien rawat inap. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 yang sedang menjalani perawatan pada bulan Januari 2015 yang memenuhi kriteria. Jumlah rata-rata kunjungan pasien rawat inap mencapai 102 pasien. Metode pengambilan sampling menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai yang dikehendaki peneliti. Dalam penelitian ini yang termasuk kriteria inklusi sebagai berikut: pasien yang telah menjalani rawat inap minimal 2x24 jam, pasien berusia > 17 tahun, pendidikan pasien minimal SD bisa membaca dan menulis, pasien dapat berkomunikasi dengan baik dan dalam keadaan sadar, pasien bersedia menjadi responden. Sedangkan kriteria eksklusi sebagai berikut: pasien yang

mengalami gangguan tingkat kesadaran, Pasien gangguan jiwa. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane. Dari perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 81 responden.

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuisisioner. Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari tiga bagian yaitu informed consent, identitas responden, kuisisioner mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien rawat inap. Responden dalam menjawab pertanyaan kuisisioner mutu pelayanan kesehatan dengan menggunakan lima alternative jawaban yang disediakan. Sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik. Sedangkan untuk menjawab pertanyaan kepuasan pasien rawat inap menggunakan lima alternatif jawaban yang disediakan. Sangat puas, puas, biasa saja, tidak puas dan sangat tidak puas.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum

Puskesmas Temon 1 adalah Puskesmas dengan rawat inap yang merupakan salah satu dari 21 Puskesmas yang ada di Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, terletak 40 km di sebelah Barat Yogyakarta tepatnya di Jalan Wates – Puworejo Km. 10,3 Dusun Kaliwangan Kidul, Desa Temon Kulon, Kecamatan Temon Kabupaten Kulon Progo, DIY.

Karakteristik Responden Penelitian

Tabel 1.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan dan Lama Dirawat.

Karakteristik Responden		d	%
Umur	< 20 tahun	11	13,6
	20 – 40 tahun	24	29,6
	> 40 tahun	46	56,8
Total		81	100
Jenis kelamin	Laki – laki	34	42
	Perempuan	47	58
Total		81	100
Tingkat pendidikan	SD	34	42
	SMP	6	7,4
	SMA	30	37
	D3	1	1,2
	S1	10	12,3
Total		81	100
Pekerjaan	Pns	6	7,4
	Tni/Polri	2	2,5
	Pedagang	7	8,6
	Petani	29	35,8
	Buruh	5	6,2
	Lain – lain	15	18,5
	Ibu rumah tangga	5	6,2
Pelajar	12	14,8	
Total		81	100
Lama dirawat	2 hari	43	53,1
	3 hari	27	33,3
	4 hari	8	9,9
	5 hari	3	3,7
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia > 40 tahun yaitu 46 responden (56,8%) dan sebagian kecil responden berusia < 20 tahun yaitu 11 responden (13,6%). Responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu 47 responden (58%), dan responden yang berjenis kelamin laki- laki yaitu 34 responden (42%). Pada tingkat pendidikan paling banyak adalah SD yaitu 34 responden (42,0%), dan sebagian kecil responden berpendidikan D3 yaitu 1 responden (1,2%). Berdasarkan Pekerjaan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan petani yaitu 29 responden (35,8%), dan sebagian kecil responden memiliki pekerjaan tni/polri yaitu 2 responden (2,5%). Berdasarkan Lama Dirawat menunjukkan bahwa sebagian besar responden dirawat selama 2 hari yaitu 43 responden (53,1%), dan sebagian kecil responden dirawat selama 5 hari yaitu 3 responden (3,7%).

Deskripsi data penelitian

Tabel 1.2 Data responden berdasarkan tingkat Mutu Pelayanan pada pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

Kategori Mutu Pelayanan	d	%
Cukup baik	5	6,2
Baik	73	90,1
Sangat baik	3	3,7
Total	81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan mutu pelayanan baik yaitu 73 responden (90,1%) dan minoritas pada kategori mutu pelayanan sangat baik yaitu 3 responden (3,7%).

Mutu Pelayanan

Tabel 1.3 Deskripsi *Responsiveness*

Mutu Pelayanan	Kategori	d	%
<i>Responsiveness</i>	Sangat baik	2	2,5
	Baik	45	55,5
	Cukup baik	32	39,5
	Tidak baik	2	2,5
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan baik yaitu 45 responden (55,5%) dan minoritas pada kategori sangat baik dan tidak baik masing-masing 2 responden (2,5%).

Tabel 1.4 Deskripsi *Reliability*

Mutu Pelayanan	Kategori	d	%
<i>Reliability</i>	Sangat baik	1	1,2
	Baik	52	64,2
	Cukup baik	27	33,4
	Tidak baik	1	1,2
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan baik yaitu 52 responden (64,2%) dan minoritas pada kategori sangat baik dan tidak baik masing-masing 1 responden (1,2%).

Tabel 1.5 Deskripsi Assurance

Mutu Pelayanan	Kategori	d	%
Assurance	Sangat baik	4	4,6
	Baik	50	61,7
	Cukup baik	26	32,5
	Tidak baik	1	1,2
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan baik yaitu 50 responden (61,7%) dan minoritas pada kategori tidak baik yaitu 1 responden (1,2%).

Tabel 1.6 Deskripsi Emphaty

Mutu Pelayanan	Kategori	d	%
Emphaty	Sangat baik	2	2,5
	Baik	52	64,2
	Cukup baik	26	32,1
	Tidak baik	1	1,2
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan baik yaitu 52 responden (64,2%) dan minoritas pada kategori tidak baik yaitu 1 responden (1,2%).

Tabel 1.7 Deskripsi Tangible

Mutu Pelayanan	Kategori	d	%
Tangible	Sangat baik	3	3,7
	Baik	31	38,2
	Cukup baik	39	48,2
	Tidak baik	7	8,7
	Sangat tidak baik	1	1,2
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan cukup baik yaitu 39 responden (48,2%) dan minoritas pada kategori sangat tidak baik yaitu 1 responden (1,2%).

Mutu pelayanan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo paling tinggi terdapat pada sub *empahty* yaitu 52 responden (64,2%) dan yang paling rendah pada *tangible* yaitu 39 responden (48,2%). Hal ini berarti perlunya peningkatan pada sub *empahty* dan perbaikan pada *tangible*.

Tabel 1.8 Data responden berdasarkan tingkat Kepuasan pada pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

Kategori Kepuasan	d	%
Cukup puas	2	2,5
Puas	70	86,4
Sangat puas	9	11,1
Total	81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan puas yaitu 70 responden (86,4%) dan minoritas pada kategori cukup puas yaitu 2 responden (2,5%).

Tingkat kepuasan pasien rawat inap

Tabel 1.9 Deskripsi Kelengkapan dan ketepatan informasi

Kepuasan pasien rawat inap	Kategori	d	%
Kelengkapan dan ketepatan informasi	Sangat puas	2	2,5
	Puas	43	53,4
	Cukup puas	32	39,5
	Tidak puas	4	4,6
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan puas yaitu 43 responden (53,4%) dan minoritas pada kategori sangat puas yaitu 2 responden (2,5%).

Tabel 1.10 Deskripsi Tingkat kecemasan

Kepuasan pasien rawat inap	Kategori	d	%
Tingkat kecemasan pasien	Sangat puas	1	1,2
	Puas	50	61,8
	Cukup puas	29	35,8
	Tidak puas	1	1,2
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan puas yaitu 50 responden (61,8%) dan minoritas pada kategori tidak puas dan puas yaitu masing-masing 1 responden (1,2%).

Tabel 1.11 Deskripsi Keterampilan tenaga kesehatan

Kepuasan pasien rawat inap	Kategori	d	%
Keterampilan tenaga kesehatan	Sangat puas	4	4,6
	Puas	51	62,6
	Cukup puas	24	29,3
	Tidak puas	2	2,5
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan puas yaitu 51 responden (62,6%) dan minoritas pada kategori tidak puas yaitu 2 responden (2,5%).

Tabel 1.12 Deskripsi Kenyamanan pasien

Kepuasan pasien rawat inap	Kategori	d	%
Kenyamanan pasien	Puas	29	35,8
	Cukup puas	35	43,2
	Tidak puas	16	19,8
	Sangat tidak puas	1	1,2
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan cukup puas yaitu 35 responden (43,2%) dan minoritas pada kategori sangat tidak puas yaitu 1 responden (1,2%).

Tabel 1.13 Deskripsi Terhindar dari bahaya

Kepuasan pasien rawat inap	Kategori	d	%
Terhindar dari bahaya	Puas	62	76
	Cukup puas	18	22,8
	Tidak puas	1	1,2
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan puas yaitu 62 responden (76%) dan minoritas pada kategori tidak puas yaitu 1 responden (1,2%).

Tabel 1.14 Deskripsi Kerahasiaan pasien terjaga

Kepuasan pasien rawat inap	Kategori	d	%
Kerahasiaan pasien terjaga	Puas	50	61,7
	Cukup puas	30	37,1
	Tidak puas	1	1,2
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan puas yaitu 50 responden (61,7%) dan minoritas pada kategori cukup puas yaitu 1 responden (1,2%).

Tabel 1.15 Deskripsi Keramahan tenaga kesehatan dan empati

Kepuasan pasien rawat inap	Kategori	d	%
Keramahan tenaga kesehatan dan empati	Sangat puas	4	4,6
	Puas	40	49,7
	Cukup puas	35	43,2
	Tidak puas	2	2,5
Total		81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui dari 81 responden mayoritas mengatakan puas yaitu 40 responden (49,7%) dan minoritas pada kategori tidak puas yaitu 2 responden (2,5%).

Tingkat kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo paling tinggi terdapat pada terhindar dari bahaya yaitu 62 responden (76%) dan yang paling rendah pada kenyamanan pasien yaitu 35 responden (43,2%). Hal ini berarti perlunya peningkatan pada sub terhindar dari bahaya dan perbaikan pada kenyamanan pasien.

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Tabel 1.16 Deskripsi data Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

		Kepuasan pasien rawat inap						Total	
		Cukup Puas		Puas		Sangat Puas			
		F	%	F	%	F	%	F	%
Mutu	Cukup Baik	1	1,2	4	4,9	0	0,0	5	6,2
	Baik	1	1,2	66	81,5	6	7,4	73	90,1
	Sangat Baik	0	0,0	0	0,0	3	3,7	3	3,7
Total		2	2,5	70	86,4	9	11,1	81	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui responden yang mengatakan mutu cukup baik berjumlah 5 responden (6,2%) dimana mayoritas mengatakan kepuasan pasien rawat inap merasa puas berjumlah 4 responden (4,9%) sedangkan minoritas mengatakan sangat puas berjumlah 0 responden (0,0%). Responden yang mengatakan mutu baik berjumlah 73 responden (90,1%) dimana mayoritas mengatakan kepuasan pasien rawat inap merasa puas berjumlah 66 responden (81,5%) sedangkan minoritas mengatakan cukup puas berjumlah 1 responden (1,2%). Responden yang mengatakan mutu sangat baik berjumlah 3 responden (3,7%) dimana responden mengatakan kepuasan pasien rawat inap merasa sangat puas berjumlah 3 responden (3,7%). Dari hasil uji korelasi *kendall's tau* diatas diperoleh nilai *p value* (0,000) < (0,05) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima menunjukkan bahwa ada

hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

PEMBAHASAN

1. Mutu pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang tertinggi dalam kategori baik yaitu 73 responden (90,1%), pada kategori cukup baik yaitu 5 responden (6,2%) dan pada kategori sangat baik yaitu 3 responden (3,7%). Hal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta baik, dikarenakan sebagian besar responden 90,1 % berpendapat bahwa mutu pelayanan di Puskesmas Temon 1 baik.

Mutu pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi permintaan pasien. Semakin patuh petugas (profesi) terhadap standar pelayanan, maka semakin bermutu pula pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini selaras dengan penelitian Istriningsih (2010) yang menyatakan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasiennya. Sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut maka semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan pasiennya.

Kuesioner tentang mutu pelayanan yang telah diisi oleh 81 responden, dapat diketahui dari kelima dimensi pelayanan yaitu *Responsiveness* (cepat tanggap), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (kepedulian), *Tangible* (bukti fisik atau bukti langsung) 90,1 % responden mengatakan mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Temon 1 dalam kategori baik dan sesuai dengan keinginan serta kebutuhan responden.

2. Kepuasan pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang tertinggi dalam kategori puas yaitu 70 responden (86,4%), pada kategori sangat puas 9 responden (11,1%) dan cukup puas 2 responden (2,5%). Kepuasan pasien adalah perasaan senang dan puas karena harapan dan keinginannya tercapai setelah menerima jasa yang diberikan. Untuk tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Temon 1 terdiri dari : Kelengkapan dan ketepatan informasi, penurunan kecemasan, perawat terampil dan professional, pasien merasa nyaman, terhindar dari bahaya, privacy terjaga, perawat ramah dan empati. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Erlan (2012) kepuasan atas perilaku perawat menduduki urutan lebih tinggi dibandingkan dengan keterampilan perawat.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat inap

Hipotesis awal pada penelitian ini adalah terdapatnya hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta pada tahun 2015. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *Kendall Tau* didapatkan nilai koefisien korelasi 0,381 dan memiliki taraf signifikansi (p) sebesar 0,000 ($p < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta.

Berdasarkan nilai signifikansi 0,381 keeratan hubungan diantara dua variabel adalah rendah. Hal ini disebabkan karena adanya faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan selain mutu pelayanan kesehatan. Seperti yang dinyatakan oleh Griffith yang dikutip oleh Istrianingsih (2010) ada empat faktor yang mempengaruhi perasaan puas : sikap dan pendekatan tenaga kesehatan kepada pasien, mutu pelayanan, prosedur administrasi, fasilitas – fasilitas yang disediakan.

Hal ini selaras juga dengan penelitian dari Erlan (2012) yang menyatakan ada sebelas faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien : sikap atau tata krama tenaga kesehatan (sikap suka menolong, ramah, pengertian dan berdedikasi), penuh perhatian yaitu bentuk kepedulian tenaga kesehatan dalam memenuhi keluhan pasien, ketersediaan yaitu adanya tenaga kesehatan saat pasien membutuhkan, menentramkan hati yaitu menenangkan pasien dari rasa cemas dan takut terhadap program terapi, penanganan secara individual yaitu penanganan/ pelayanan setiap pasien berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan pasien, keterbukaan/ informalitas, suasana formal dan tidak terlalu kaku dapat membuat pasien lebih nyaman, pasien menghendaki informasi yang menyeluruh tentang perawatan yang diberikan, tidak membeda-bedakan pasien kecuali karena kebutuhan perawatan pada pasien khusus, pasien lebih senang bila dirawat oleh perawat/ tenaga kesehatan yang sama, pengetahuan tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan secara umum dan lebih spesifik dan lingkungan bangsal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut: Mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Temon 1 sebagian besar dalam kategori Baik yang ditunjukkan sebanyak 90,1 %. Kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 sebagian besar dalam kategori Puas yang ditunjukkan sebanyak 86,4 %. Ada hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta tahun 2015, dengan nilai *p-value* 0,000 (*p-value*<0,05) dengan keeratan hubungan rendah (*r* = 0,381).

SARAN

Bagi Kepala Puskesmas Temon 1 agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan manajemen untuk memperbaiki mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien terkait dengan

hasil penelitian yaitu pada komponen kenyamanan pasien serta kelengkapan dan ketepatan informasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

Bagi Tenaga Kesehatan di ruang rawat inap Puskesmas Temon 1 sebaiknya menjelaskan tentang penyakit serta obat yang diberikan pada pasien. Agar pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan pasien.

Bagi Peneliti Selanjutnya, diharapkan agar mampu mengembangkan penelitian selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini untuk meneliti variabel lain yang terkait dengan mutu pelayanan kesehatan atau variabel lain yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota*
- Istrianingsih. (2010). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Wonosari Gunung Kidul Yogyakarta*, Skripsi Tidak Dipublikasikan. STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Muninjaya, A.A. Gde. (2013). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Jakarta: EGC.
- Trihono. (2005). *ARRIMES Manajemen Puskesmas Berbasis Paradigma Sehat*, Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Yuliandi, Erlan. (2012). *Perbedaan Tingkat Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Antara Pasien Penggunaan JAMKESMAS dan Pasien Umum Di RSUD*

Wates Kulon Progo Yogyakarta, Skripsi Tidak Dipublikasikan. STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta.

