

**HUBUNGAN MUTU ASUHAN KEPERAWATAN  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG RAWAT INAP KELAS III  
RUMAH SAKIT UMUM 'AISYIYAH  
PONOROGO**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Disusun Oleh:  
SUDARMI  
201210201202**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2014**

**HUBUNGAN MUTU ASUHAN KEPERAWATAN  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG RAWAT INAP KELAS III  
RUMAH SAKIT UMUM 'AISYIYAH  
PONOROGO**

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan  
Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan  
Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun Oleh:  
SUDARMI  
201210201202**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA  
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN MUTU ASUHAN KEPERAWATAN  
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN  
DI RUANG RAWAT INAP KELAS III  
RUMAH SAKIT UMUM 'AISYIYAH  
PONOROGO**

NASKAH PUBLIKASI

**Disusun Oleh:  
SUDARMI  
201210201202**

Telah Disetujui Oleh Pembimbing

Pada tanggal:  
10 Februari 2014

Dosen pembimbing



Yuli Isnaeni, S.Kp., M.Kep., Sp.Kom.

# HUBUNGAN MUTU ASUHAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RUMAH SAKIT UMUM 'AISYIYAH PONOROGO<sup>1</sup>

Sudarmi<sup>2</sup>, Yuli Isnaeni<sup>3</sup>  
Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta  
[Sudarmi.ais@gmail.com](mailto:Sudarmi.ais@gmail.com)

Intisari, Mutu asuhan keperawatan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra instansi pelayanan kesehatan (Rumah Sakit). Keperawatan sering disebut sebagai ujung tombak dari pelayanan yang ada di rumah sakit, sebagai pelaksana asuhan keperawatan, perawat selama 24 jam memberikan pelayanan kepada pasien

Tujuan Penelitian, mengetahui hubungan antara mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo.

Menggunakan metode penelitian korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Random Sampling*, dengan kuesioner. Teknik untuk menguji hipotesis korelasi *product moment* dengan taraf signifikan 5% .

Hasil penelitian, ada hubungan yang signifikan antara mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo.

Diharapkan Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga dapat meningkatkan kualitas mutu asuhan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci : Mutu asuhan keperawatan, Kepuasan pasien

**Abstract** the quality of nursing care greatly influences the quality of medical services, even to be one of the determining factors of health service agencies imagery (the hospital). Nursing is often referred to as the spearhead of the existing services at the hospital, as executor of nursing care, nurses for 24 hours was near the patient.

This study was to the relationship between the quality of the nursing care and the level of satisfaction of the patients class III ward in 'Aisyiyah General Hospital of Ponorogo.

Method, the using the cross sectional correlation . The units sample of this study taken by the Purposive Sampling. The data were collected using questionnaires, and analyzed by Product Moment correlation with level of significantcy of 5%.

Results of study, there is a significant relationship between the quality of the nursing care and the patients level of satisfaction at class III ward in 'Aisyiyah General Hospital of Ponorogo.

It is expected that 'Aisyiyah General Hospital of Ponorogo improve the quality of nursing care in class III ward, so satisfaction level of patients can be increase.

Key words : Quality nursing service, Customer Satisfaction patients

## PENDAHULUAN

Tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan prima atau pelayanan yang bermutu tinggi menjadi prioritas dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan keperawatan merupakan bagian pelayanan kesehatan di rumah sakit, sehingga mutu pelayanan di rumah sakit dipengaruhi oleh mutu pelayanan keperawatan, bahkan menjadi salah satu penentu citra instansi pelayanan kesehatan (rumah sakit) di mata masyarakat. Hal ini terjadi karena keperawatan merupakan kelompok profesi dengan jumlah terbanyak paling erat hubungannya dengan penderitaan, kesakitan, kesengsaraan yang dialami masyarakat. Salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien harus senantiasa terjaga bila rumah sakit ingin tetap eksis dalam pelayanan kesehatan (Wiyana, 2008).

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

Di bawah ini hasil pelaksanaan asuhan keperawatan dan kepuasan pasien pada tahun 2011 dan 2012 dan awal 2013.

Tabel 1. Tabel Tingkat Kepuasan Pasien dan Mutu Asuhan Keperawatan

Tahun	Kepuasan pasien	Mutu asuhan keperawatan
2011	75%	76,09%
2012	74%	75%
Januari-Maret 2013	73,8%	73,6%

(Sumber: Humas Pemasaran, Komite Keperawatan RSUD 'Aisyiyah Ponorogo, 2013)

Dari hasil tabel 1 tersebut di atas pelaksanaan asuhan keperawatan dan kepuasan pasien terjadi penurunan dan belum sesuai dengan harapan dari rumah

sakit seperti yang tertuang dalam visi misinya. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 14 Oktober 2013 rata-rata pasien yang dirawat di ruang Siti Fadilah

(kelas III) Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo 165 pasien, yang terdiri dari berbagai macam kasus. (Bagian Rekam Medis RSUD Ponorogo, 2013).

Dari hasil wawancara kepada keluarga pasien, yang dirawat dikelas III (Ruang Siti Fadilah) merasa ada perbedaan pelayanan keperawatan antara vip, kelas I, II, dan III, perbedaan tersebut meliputi pelayanan perawat, dokter, dan terapis lain. Melihat hal tersebut maka peneliti tertarik ingin mengetahui hubungan antara mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan.

Tujuan Umum dari penelitian ini adalah diketahuinya hubungan antara mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo. Sedangkan tujuan khususnya diketahuinya mutu asuhan keperawatan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo. Diketahuinya tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan asuhan keperawatan, pada pasien yang dirawat di kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *survey* analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Pada pendekatan *cross sectional* ini dimana variabel-variabel yang termasuk faktor resiko dan variabel-variabel yang termasuk faktor efek diobservasi sekaligus dalam waktu yang sama. (Notoatmojo, 2010, hlm 120).

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Random Sampling*. Berdasarkan rekapitulasi pasien yang dirawat di kelas III rata-rata pasien tiap bulan adalah 165 pasien. Menurut Arikunto (2010), apabila jumlah populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah populasi besar (lebih dari 100), dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih, tergantung setidaknya-tidaknya kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, dana dan tenaga, sempit luasnya wilayah pengamatan serta besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti.

Berdasarkan pendapat tersebut, peneliti mengambil sampel penelitian sebesar 25% dari jumlah populasi, yaitu  $25\% \times 165$ . Dari perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebesar 40 responden.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo merupakan rumah sakit tipe C yang mempunyai visi terwujudnya rumah sakit yang islami, terpercaya dan menjadi rujukan bagi masyarakat Ponorogo dan sekitarnya, dengan motto layananku ibadahku.

Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo mempunyai layanan rawat jalan di klinik spesialis serta unit gawat darurat yang memberikan pelayanan 24 jam. Sedangkan untuk rawat inap diberikan di bangsal umum dan khusus (ICU). Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo juga bekerjasama dengan berbagai asuransi pelayanan kesehatan serta bekerjasama dengan perusahaan dan menerima pelayanan Jamkesmas serta Askes, yang saat ini menjadi pelayanan JKN. Sampai saat ini RSUD Ponorogo memiliki 152 tempat tidur yang terdiri dari VVIP 2 tempat tidur, VIP 19 tempat tidur, kelas utama 4 tempat tidur, kelas I 22 tempat tidur, kelas II sebanyak 30 tempat tidur, kelas III sebanyak 43 tempat tidur, isolasi sebanyak 2 tempat tidur dan perinatologi sebanyak 16 tempat tidur.

Program-program untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo adalah dengan evaluasi pelayanan dan kepuasan pasien dengan menyebar angket kepuasan pasien, tiap tiga bulan dan menyediakan kotak saran, serta melakukan peltihan kepada para petugasnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan mutu pelayanan.

### Karakteritik Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia.

Dari data hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan usia seperti yang ditunjukkan dalam tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	20-30 tahun	6	15
2.	31- 39 tahun	6	15
3.	40-49 tahun	10	25
4.	>50 tahun	18	45
	Total	40	100

Sumber: *Data primer 2014*

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam rentan usia lebih 50 tahun sebanyak 18 responden (45%), dan sebagian kecil dari responden dalam rentan usia 20-30 sebanyak 6 responden (15%).

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin seperti yang ditunjukkan pada tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki –laki	18	45
2.	Perempuan	22	55
	Total	40	100

Sumber: *Data primer 2014*

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu 22 responden (55%), dan responden yang berjenis laki-laki sebanyak 18 responden (45%)

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari data hasil penelitian, diperoleh karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SD	18	40
2.	SMP	8	20
3.	SMA	14	35
4.	PT	2	5
	Total	40	100

Sumber : *Data primer 2014*

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan SD, yaitu 16 responden (40%), dan sebagian kecil responden berpendidikan Penguruan Tinggi sebanyak 2 responden (5%)

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari data hasil penelitian diperoleh karakteristik responden berdasarkan pekerjaan seperti yang ditunjukkan dalam tabel 5 berikut.



Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

NO	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	PNS	2	5
2.	Petani	14	35
3.	Buruh	6	15
4.	Wirausaha	10	25
5.	Lain –lain	8	20
	Total	40	100

Sumber : *Data primer 2014*

Berdasarkan tabel 5 memperlihatkan bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai petani, yaitu 14 responden (35%), sebagian kecil responden sebagai PNS sebanyak 2 responden (5,0%).

Berdasarkan hasil kuesioner dapat dideskripsikan statistik deskriptif dari masing-masing variabel penelitian, mutu asuhan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Ponorogo yang meliputi nilai minimum, maksimum, mean, standart, dan katagorinya disajikan berikut ini.

Tabel 6. Deskripsi Variabel Penelitian Mutu Asuhan Keperawatan dan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel penelitian	Min	Max	Mean	Std. deviasi
Mutu asuhan keperawatan	32,994	75,93	79,48	6,231
Kepuasan pasien	39,682	90,98	94.10	6,853

Sumber : *Data primer 2014*

Berdasarkan tabel 6, diketahui bahwa mutu asuhan keperawatan memiliki skor terendah 32,994, tertinggi 75,93, mean 79,48 dan standar deviasi 6,231. Sedangkan untuk kepuasan pasien memiliki skor terendah 39,682, tertinggi 90,98, mean 94,10 dan standar deviasi 6,853.

Distribusi frekuensi dari mutu asuhan keperawatan dan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Ponorogo, dapat dilihat dalam tabel 7 berikut.

Tabel 7 .Deskripsi dan Persentasi Mutu Asuhan Keperawatan dan Kepuasan Pasien

Variabel	Katagori	Frekuensi	Persentase (%)
Mutu asuhan keperawatan	Baik	24	60
	Cukup	16	40
	Kurang	0	0
Total		40	100
Kepuasan pasien	Puas	26	65
	Cukup	14	35
	kurang	0	0
Total		40	100

Berdasarkan tabel 7 kecenderungan dari jawaban responden untuk mutu asuhan keperawatan, sebagian besar responden menilai mutu asuhan keperawatan dalam katagori baik, yang di tunjukkan sebanyak 24 (60%). Sedangkan sebagian besar tingkat kepuasan pasien dalam katagori puas, yang ditunjukkan sebanyak 26 (65%).

#### **Tabel silang mutu asuhan keperawatan terhadap tingkat kepuasan pasien**

Penelitian ini akan mengetahui tabel silang, frekuensi dan persentase mutu asuhan keperawatan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum ‘Aisyiyah Ponorogo yang ditunjukkan pada tabel 8 sebagai berikut.

Tabel 8. Deskripsi Tabel Silang

Kepuasan pasien	Puas		Cukup		Kurang		Jumlah	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baik	20	50%	4	10%	0	0%	24	60%
Cukup	61	5%	10	25%	0	0%	16	40%
Kurang	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Jumlah	26	65%	14	35%	0	0%	100	100%

Sumber ; *Data primer 2014*

Sesuai dengan tabel 8, diketahui bahwa responden yang menilai mutu asuhan keperawatan baik, tingkat kepuasan pasien juga baik. Sedangkan responden yang menilai mutu asuhan keperawatan cukup, cukup pula kepuasan pasien, maka

hal ini berarti bahwa mutu asuhan keperawatan berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo.

### **Pengujian Hipotesis**

Tabel 9. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Variabel	<i>r hitung</i>	Sig	Keterangan
Mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien	0,536	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel 9, diketahui bahwa nilai *r hitung* sebesar 0,536 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ( $P < 0,05$ ) sehingga hipotesis yang menyatakan “ ada hubungan antara mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo.

### **PEMBAHASAN**

#### **Mutu Asuhan Keperawatan Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo.**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu asuhan keperawatan sebagian besar responden dari 40 pasien, sebanyak 24 (60%), menilai dalam katagori baik, dan 16 responden (40%) menilai dalam katagori cukup. Dengan demikian mutu asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo memberikan gambaran berkaitan dengan pelayanan asuhan keperawatan yang diberikan untuk meningkatkan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien semakin baik mutu asuhan keperawatan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Namun demikian kepuasan pasien tersebut ternyata bersifat subyektif tergantung dari latarbelakang yang dimiliki setiap orang, dapat saja memiliki tingkat kepuasan berbeda untuk suatu pelayanan yang sama, disamping itu sering ditemukan pelayanan keperawatan yang dinilai telah memuaskan pasien, namun jika ditinjau dari kode etik serta standart pelayanan profesi mungkin saja belum dipenuhi.

Untuk mutu asuhan keperawatan di rumah sakit umum 'aisyiyah ponrogo terdiri dari dimensi bukti nyata, dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi kepedulian dan pelayanan yang diberikan selama ini dalam katagori baik, tetapi masih belum sesuai dengan harapan, sehingga perlu dikaji kembali pelaksanaan dari pelayanan keperawatannya.

Menurut Imbalo (2007) untuk meningkatkan layanan kesehatan yang bermutu dan efisien, yaitu layanan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien

sehingga pasien akan selalu berhutang budi atau sangat berterima kasih dan akan selalu dihormati dan dicari oleh masyarakat. Apabila hal ini bisa diwujudkan maka pasien tersebut akan bercerita kemana mana dan kepada setiap orang untuk menyebarkan segala hal yang baik dari layanan kesehatan tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor yang penting dalam pengembangan suatu sistem penyediaan layanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya, dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan.

### **Kepuasan pasien terhadap mutu asuhan keperawatan di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo**

Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu asuhan keperawatan rumah sakit yang terdiri dari kelengkapan dan ketepatan informasi, penurunan tingkat kecemasan, keterampilan perawat dan profesional, kenyamanan pasien, merasa aman, kerahasiaan pasien terjaga, keramahan perawat dan empati di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo sebagian besar pasien menyatakan dengan kriteria puas. Menilai tingkat kepuasan pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo tergantung dari latar belakang yang dimiliki setiap orang dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Hasil tersebut menunjukkan gambaran berdasarkan pasien dari 40 responden yang melakukan rawat inap menyatakan puas 26 responden (65%) dan 14 responden (35%) menyatakan kriteria cukup puas. Dengan demikian Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo harus berupaya untuk memenuhi semua kriteria kepuasan pasien sehingga pasien akan senang dan sangat puas dalam menerima asuhan keperawatan.

Untuk tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo terdiri dari dimensi kelengkapan dan ketepatan informasi, dimensi penurunan tingkat kecemasan, dimensi ketrampilan perawat, dimensi kenyamanan pasien, dimensi rasa aman, dimensi kerahasiaan pasien terjaga, dan dimensi keramahan perawat. Perlu dikaji apakah kepuasan untuk semua dimensi telah terpenuhi, terutama pada dimensi ketrampilan perawat dalam kategori cukup puas, ditunjukkan sebanyak 25 responden (62,5%), dan dimensi kenyamanan pasien dalam kategori cukup yang ditunjukkan sebanyak 34 responden (85,0%).

Dengan demikian keperawatan harus berupaya lagi untuk meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan pada dimensi keterampilan dan keramahan perawat serta ketanggapan dalam memberikan asuhan keperawatan. Bidang keperawatan juga harus mengkaji ulang dalam hal penempatan petugas tanpa membedakan kelas perawatan, sehingga pasien yang dirawat di kelas III tidak merasa dibedakan dengan pasien yang dirawat di kelas II, III, I, Utama maupun VIP. Dengan pelayanan yang baik pasien akan merasa sangat puas dalam menggunakan jasa pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo.

Salah satu yang menentukan kepuasan pasien adalah mutu asuhan keperawatan dalam pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan ( Rumah Sakit) di mata masyarakat.

Menurut Ramadhan (2004), menyatakan bahwa dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap dan perilaku petugas rumah sakit atau tenaga kesehatan, keterlambatan pelayanan dokter, lamanya proses rawat inap, kebersihan, dan ketertiban lingkungan. Sikap, perilaku, tuturkata, keramahan petugas, kesediaan membantu, kemudahan dalam mendapatkan informasi dan komunikasi adalah merupakan ukuran kepuasan yang tinggi bagi pasien.

### **Hubungan antara mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo.**

Terdapat hubungan antara mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo. Dibuktikan dengan hasil analisis diketahuinya bahwa nilai  $r$  hitung sebesar 0,536 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hasil tersebut memberikan bukti bahwa mutu asuhan keperawatan yang baik dan pelayanan yang optimal yang diberikan kepada pasien sangat penting sekali karena dapat meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut,

Mutu asuhan keperawatan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo dalam katagori puas yang ditunjukkan sebanyak 60% dan

Tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo sebagian besar tingkat kepuasan pasien dalam katagori puas yang ditunjukkan sebanyak 65%.

Terdapat hubungan signifikan antara mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo, ini dibuktikan dari analisis diketahui  $r$  hitung sebesar 0,536 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).

Berdasarkan simpulan di atas maka saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut

Direktur Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo, hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan untuk segera mengambil kebijakan tentang penempatan tenaga perawat yang yang tidak membedakan kelas perawatan, sehingga kepuasan pasien dan mutu asuhan keperawatan akan meningkat.

Bagi perawat di kelas III (Siti Fadilah) Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan wawasan serta tolok ukur bagi perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan, serta perawat dapat lebih memahami tuntutan pasien dan dapat memberikan pelayanan asuhan keperawatan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku sehingga kepuasan pasien menjadi sangat baik.

Bagi peneliti selanjutnya, dapat digunakan sebagai acuan untuk meneliti bagaimana mutu asuhan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di kelas II, I, Utama maupun VIP.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto. S, (2013) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta. Jakarta.

Notoatmodjo,S, (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*-Ed. Rev, Jakarta: Rineka Cipta.

RSU'A Ponorogo, (2011). *Laporan Analisa dan Evaluasi Peningkatan Mutu Asuhan Keperawatan*. Bagian Komite Keperawatan

\_\_\_\_\_, (2012). *Laporan Analisa dan Evaluasi Peningkatan Mutu Asuhan Keperawatan*.



\_\_\_\_\_, (2012). *Hasil Rekapitulasi Kritik dan Saran melalui Angket, Humas dan Pemasaran.*

\_\_\_\_\_, (2013) *Profil Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo, Humas dan pemasaran.*

Wijono, D, (2005). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Damar Mulia Pustaka, Surabaya.

Suryati, (2012). *Hubungan Antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dikelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Skripsi tidak dipublikasikan. STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta, Yogyakarta.

