

**JURNAL KEPERAWATAN DAN KESEHATAN MASYARAKAT**

**CENDEKIA UTAMA**

- Status Perkawinan Meningkatkan Kualitas Hidup Lansia di PSTW Sinta Rangkang Tangkiling Kalimantan Tengah** 1  
Agnes Dewi Astuti
- Pengaruh *Oral Hygiene* Menggunakan *Hexadol Gargle* dalam Meminimalkan Kejadian *Ventilator Associated Pneumonia* (VAP) di Ruang ICU RSUD Tugurejo Semarang** 9  
Amat Tohirin, Mona Saparwati, Siti Haryani
- Health Belief* Penderita Tuberkulosis Paru Relaps di Balai Kesehatan Masyarakat (Balkesmas) Wilayah Klaten: Studi Fenomenologi** 17  
Istianna Nurhidayati, Arlina Dhian Sulistyowati, Aprilia Yuva Kusuma Sari Dewi
- Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus** 35  
Ana Fadilah, Wahyu Yusianto
- Perbedaan Tingkat Kecemasan Anak Usia Prasekolah Saat Hospitalisasi Sebelum dan Setelah dilakukan Terapi Bermain Mewarnai Gambar Di Ruang Bogenvile RSUD Kudus** 45  
Sri Hartini, Biyanti Dwi Winarsih
- Studi Deskriptif Kejadian Hipertensi di Posyandu Lansia Desa Piji Wilayah Kerja Puskesmas Dawe Kabupaten Kudus** 55  
Rofiqi Yunas, Anita Dyah Listyarini
- Hubungan Status Anemia dengan Tingkat Morbiditas pada Lansia Buruh Gendong di Pasar Induk Tradisional Yogyakarta** 64  
Sunarti, Ribia Tutstsintaiyin, Suci Yuliani
- Pengaruh *Brain Gym* terhadap Kecemasan Anak Pra Sekolah yang di Rawat Inap Di RSUD Ungaran** 72  
Eka Adimayanti, Siti Haryani, Ana Puji Astuti
- Gambaran Tingkat Pengetahuan Ibu Post Partum dalam Perawatan Luka Perineum di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus** 84  
Septi Puji Rahayu, Heriyanti Widyaningsih
- Tantrum Pada Anak Usia Pra Sekolah** 92  
Eka Rokhmiati, Hari Ghanesia

JURNAL KEPERAWATAN DAN KESEHATAN MASYARAKAT  
**CENDEKIA UTAMA**

**Editor In Chief**

Ns.Sri Hartini, S.Kep, M.Kes ,  
STIKES Cendekia Utama Kudus, Indonesia

**Editor Board**

Eko Prasetyo, S.KM, M.Kes, STIKES Cendekia Utama Kudus, Indonesia  
David Laksamana Caesar, S.KM., M.Kes, STIKES Cendekia Utama Kudus, Indonesia  
Ns. Heriyanti Widyaningsih, M.Kep, STIKES Cendekia Utama Kudus, Indonesia  
Ns.Anita Dyah Listyarini, M.Kep,Sp.Kep.Kom, STIKES Cendekia Utama Kudus,  
Indonesia

**Reviewer**

Dr. Sri Rejeki, M.Kep, Sp.Kep. Mat , Universitas Muhammadiyah Semarang, Indonesia  
Dr. dr. Mahalul Azam, M.Kes., Universitas Negeri Semarang, Indonesia  
Ns.Wahyu Hidayati, M.Kep, Sp.K.M.B, Universitas Diponegoro Semarang, Indonesia

**English Language Editor**

Ns.Sri Hindriyastuti, M.N, STIKES Cendekia Utama Kudus, Indonesia

**IT Support**

Susilo Restu Wahyuno, S.Kom, STIKES Cendekia Utama Kudus, Indonesia

**Penerbit**

STIKES Cendekia Utama Kudus

**Alamat**

Jalan Lingkar Raya Kudus - Pati KM.5 Jepang Mejobo Kudus 59381  
Telp. (0291) 4248655, 4248656 Fax. (0291) 4248651  
Website : <http://jurnal.stikescendekiautamakudus.ac.id/index.php/stikes>  
Email : jurnal@stikescendekiautamakudus.ac.id

Jurnal Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat “Cendekia Utama” merupakan Jurnal Ilmiah dalam bidang Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Masyarakat yang diterbitkan oleh STIKES Cendekia Utama Kudus secara berkala dua kali dalam satu tahun.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Susunan Dewan Redaksi .....	ii
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi .....	iv
Status Perkawinan Meningkatkan Kualitas Hidup Lansia di PSTW Sinta Rangkang Tangkiling Kalimantan Tengah .....	1
Pengaruh <i>Oral Hygiene</i> Menggunakan <i>Hexadol Gargle</i> dalam Meminimalkan Kejadian <i>Ventilator Associated Pneumonia</i> (VAP) di Ruang ICU RSUD Tugurejo Semarang.....	9
<i>Health Belief</i> Penderita Tuberkulosis Paru Relaps di Balai Kesehatan Masyarakat (Balkesmas) Wilayah Klaten: Studi Fenomenologi .....	17
Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus .....	35
Perbedaan Tingkat Kecemasan Anak Usia Prasekolah Saat Hospitalisasi Sebelum dan Setelah dilakukan Terapi Bermain Mewarnai Gambar Di Ruang Bogenvile RSUD Kudus .....	45
Studi Deskriptif Kejadian Hipertensi di Posyandu Lansia Desa Piji Wilayah Kerja Puskesmas Dawe Kabupaten Kudus .....	55
Hubungan Status Anemia dengan Tingkat Morbiditas pada Lansia Buruh Gendong di Pasar Induk Tradisional Yogyakarta .....	64
Pengaruh <i>Brain Gym</i> terhadap Kecemasan Anak Pra Sekolah yang di Rawat Inap Di RSUD Ungaran .....	72
Gambaran Tingkat Pengetahuan Ibu <i>Post Partum</i> dalam Perawatan Luka Perineum di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus .....	84
Tantrum Pada Anak Usia Pra Sekolah .....	92
Pedoman Penulisan Naskah .....	99

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BEDAH DI RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS

Ana Fadilah<sup>1</sup>, Wahyu Yusianto<sup>2</sup>  
Prodi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Cendekia Utama Kudus  
Email: [ana.fadilah15@gmail.com](mailto:ana.fadilah15@gmail.com)

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Semakin banyak keluhan mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan yang akan menyebabkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Jenis penelitian ini adalah deskriptif studi korelasi (*correlation study*) dengan pendekatan *cross sectional*, pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel 74 pasien yang di rawat di ruang rawat inap bedah (Bogenvil III & Cempaka II) RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh pasien kemudian diolah dan dianalisa dengan menggunakan uji statistik *Spearman Rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien adalah dewasa akhir (26-60 tahun) 66 orang (89,2%), jenis kelamin perempuan 40 orang (54,1%), status perkawinan sudah menikah 59 orang (79,7%), pendidikan SD 23 orang (31,1%), pekerjaan wiraswasta 31 orang (41,9%), kualitas pelayanan keperawatan kategori baik 48 orang (64,9%), dan kepuasan pasien kategori puas 41 orang (55,4%). Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ( $p=0,000 < p=0,05$ ) dan kekuatan hubungan sedang dengan nilai korelasi koefisien 0,589. Ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan keperawatan, kepuasan pasien

### ABSTRACT

*Quality of nursing service is one of aspect that can affect patient satisfaction. The low quality of nursing will causes patient dissatisfaction and various complaints. More complaints indicates the low quality of service that will cause the level of patient satisfaction decreases. The study aims to analyze correlation between quality of nursing service with patient satisfaction at inpatient surgery room in the RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. The type of this research is a correlation study with cross sectional design, using purposive sampling technique with 74 samples patient that treated at inpatient surgery room in the RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, the data obtained by using questionnaires completed by patients then processed and analyzed using statistical test Spearman Rank. The result of research show that most patients are adult (26-60 years old) 66 patients (89,2%), the gender is majority 40 women (54,1%), the marital status is*

*married 59 patients (79,7%), level of education is elementary school 23 patients (31,1%), occupation is self-employment 31 patients (41,9%), the quality of nursing service is good category 48 patients (64,9%), and the patients satisfaction is satisfied category 41 patients (55,4%). There is a significant correlation between quality of nursing service with patients satisfaction ( $p=0,000 < p=0.05$ ) and the strength of correlation is medium with correlation coefficient value is 0,589. There is a correlation between quality of nursing service with patients satisfaction at inpatient surgery room in the RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. The better quality of nursing service will lead the higher level of patients satisfaction.*

**Keywords:** *quality of nursing service, patients satisfaction*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan instansi kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan, baik pelayanan medis yang dilakukan oleh dokter maupun pelayanan keperawatan oleh perawat. Kualitas pelayanan rumah sakit bergantung pada profesionalitas pegawai, efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah akan menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Beberapa keluhan yang sering muncul terutama di ruang rawat inap rumah sakit antara lain pelayanan dokter dan perawat yang tidak tepat waktu, sikap perawat yang kurang ramah, serta komunikasi perawat kepada pasien yang kurang efektif. Semakin banyak keluhan mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan yang akan menyebabkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun.

Pelayanan di rumah sakit dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Andriani, Susi dan Sunarto (2009) dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Magelang, sebanyak 79 orang (41%) menyatakan sangat puas, 94 orang (49%) termasuk kategori puas dan 19 orang (10%) masuk dalam kategori cukup puas terhadap pelayanan rumah sakit. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alamri, Azlika *et al* (2015) di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado tentang Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan pasien bahwa dari 89 responden, sebanyak 51 orang (57,3%) merasa mutu pelayanan perawat baik dengan  $p=0,000 < \alpha=0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa mutu atau kualitas perawat berhubungan dengan kepuasan pasien.

Di Indonesia, salah satunya di RSIA Srikandi Jember pada tahun 2013 tingkat kepuasan pasien sebesar 72,73%, sedangkan SPM (Standar Pelayanan Minimal) rawat jalan & rawat inap sebesar 90%. Hal ini menunjukkan adanya masalah yaitu masih rendahnya kepuasan pasien atas pelayanan di rumah sakit (Sudiby, Anggi Reny 2014). Begitu pula di Jawa Tengah, khususnya kota Semarang, jumlah komplain pasien RSUD Tugurejo Semarang yang masuk di kotak saran meningkat 10% per tahun untuk rawat inap. Beberapa penyebabnya karena lambannya perawat dalam bekerja, terbatasnya jumlah perawat tiap ruangan, dan perawat yang bekerja di luar kompetensinya yang mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan pasien (Anjaryani, Wike Diah 2009).

Di Kabupaten Kudus terdapat dua macam rumah sakit yaitu rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah salah satu rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah. Berdasarkan data dari bagian rekam medis, jumlah pasien rawat inap selama 3 bulan terakhir pada bulan Desember 2016 sebanyak 1806 pasien, bulan Januari 2017 sebanyak 1943 pasien dan bulan Februari 2017 sebanyak 1706 pasien. Dari data tersebut terdapat penurunan yang cukup tinggi dari bulan Januari ke Februari sebanyak 237 pasien. Penurunan jumlah pasien dapat menjadi indikasi penurunan kualitas pelayanan rawat inap meskipun tidak signifikan.

Tingkat kepuasan masyarakat dapat diperoleh dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei IKM yang dilakukan pada tanggal 16 November 2016 – 10 Desember 2016 didapatkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien atas pelayanan di ruang rawat inap sebesar 79,22%. Hal ini masuk dalam kriteria baik namun belum mencapai Standar Pelayanan Minimal (SPM) rawat inap yaitu sebesar  $\geq 90\%$ .

Selain data diatas, menurunnya tingkat kepuasan pasien rawat inap dapat dilihat dari banyaknya keluhan yang masuk ke bagian pengaduan RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Pada bulan Januari jumlah keluhan di ruang rawat inap yang masuk sebanyak 2 keluhan, bulan Februari sebanyak 2 keluhan dan bulan Maret sebanyak 4 keluhan. Beberapa keluhan yang disampaikan antara lain mengenai penanganan perawat ruang rawat inap yang kurang tanggap, perawat asik mengobrol dan bermain HP sehingga mengabaikan keadaan pasien serta fasilitas ruang rawat inap banyak yang rusak dan kurang lengkap.

Dari beberapa masalah diatas, solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan maka diperlukan upaya dari rumah sakit untuk memberikan edukasi dan memfasilitasi lingkungan kerja yang kondusif bagi perawat sehingga kinerja menjadi lebih baik. Selain itu survey kepuasan pasien dapat dilakukan secara berkala setiap satu bulan sekali sebagai bahan evaluasi untuk bulan selanjutnya. Merujuk pada latar belakang dan fenomena diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah studi korelasi (*correlation study*) dan rancangan penelitian menggunakan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di ruang rawat inap bedah Bogenvile III dan Cempaka II RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus bulan Desember – Maret 2017. Sedangkan sampel dalam penelitian ini sebanyak 74 orang yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 29 Mei – 29 Juni 2017 di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan tentang kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian dianalisis menggunakan uji *Spearman Rank* untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kedua variabel.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

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

Hasil penelitian dari 74 pasien rawat inap bedah yang terlibat dalam penelitian ini, pasien yang mendominasi adalah berumur dewasa akhir (26-60 tahun) sebanyak 66 orang (89,2%), jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebanyak 40 orang (54,1%), status perkawinan paling banyak adalah kawin sebanyak 59 orang (79,9%), tingkat pendidikan paling banyak adalah SD

sebanyak 23 orang (31,1%) dan pekerjaan paling banyak adalah wiraswasta sebanyak 31 orang (41,9%).

2. Analisa Univariat
  - a. Kualitas Pelayanan Keperawatan

**Tabel 1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Keperawatan**

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	48	64,9
Cukup Baik	23	31,1
Kurang Baik	3	4,1
Jumlah	74	100,00

Tabel 1 menunjukkan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, paling banyak adalah kategori baik sebanyak 48 orang (64,9 %), sedangkan paling sedikit kategori kurang baik sebanyak 3 orang (4,1 %).

- b. Kepuasan Pasien

**Tabel 2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	41	55,4
Cukup Puas	26	35,1
Kurang Puas	7	9,5
Jumlah	74	100,00

Tabel 2 menunjukkan tentang kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, paling banyak adalah kategori puas sebanyak 41 orang (55,4 %), sedangkan paling sedikit adalah kurang puas sebanyak 7 orang (9,5 %).

3. Analisa Bivariat

Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

**Tabel 3**  
**Tabulasi Silang antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien**  
**Kepuasan pasien**

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Puas		Cukup Puas		Kurang Puas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baik	38	79,2	5	10,4	5	10,4	48	100
Cukup Baik	3	13	20	87	0	0	23	100
Kurang Baik	0	0	0	0	3	100	3	100



Tabel 3 di atas menunjukkan dari 48 orang yang menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, yang masuk dalam kategori puas sebanyak 38 orang (79,2 %), kategori cukup puas sebanyak 5 orang (10,4 %) dan kategori kurang puas sebanyak 5 orang (10,4 %). Sedangkan responden yang menilai kualitas pelayanan keperawatan kurang baik sebanyak 3 orang (100%) dan semuanya masuk dalam kategori tidak puas.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Korelasi *Rank Spearman* Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien**

Variabel	N	r	p value
Kualitas Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien	74	0,589	0,000

Tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji statistik dengan korelasi *Rank Spearman* diperoleh nilai p value sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05) yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Sedangkan kekuatan hubungan menurut tabel diatas adalah sedang ditunjukkan dengan nilai  $r = 0,589$ .

## **Pembahasan**

1. Analisa Univariat
  - a. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian dari 74 responden, sebagian besar yaitu 48 orang (64,9%) menyatakan kualitas pelayanan keperawatan di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi adalah baik. Pasien yang menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik karena perawat menangani pasien secara handal. Hal ini didukung dengan sebanyak 40 orang (54,1%) memilih jawaban sangat baik pada indikator kehandalan (*reliability*) di pernyataan “perawat terampil dalam melakukan tindakan keperawatan seperti memasang infus, membersihkan luka, memberikan obat dll”.

Kehandalan adalah kemampuan suatu penyedia layanan jasa untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, memuaskan dan tepat waktu (Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Muninjaya, 2015). Menurut analisis peneliti, sikap perawat yang terampil dan profesional dalam melakukan tindakan keperawatan akan menumbuhkan rasa percaya pasien kepada perawat. Pasien pun tidak akan merasa keberatan untuk mengeluarkan biaya lebih karena merasa harapannya untuk mendapatkan pelayanan yang handal telah terpenuhi.

Sedangkan sebanyak 10 orang (20,5%) menilai kurang baik di indikator daya tanggap pada pernyataan “perawat segera menuju ruangan ketika pasien membutuhkan bantuan”. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap perawat di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus masih rendah. Penelitian yang dilakukan oleh Muslimin, Irma (2016) tentang Daya Tanggap Kualitas Pelayanan Perawat Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD

Labuang Baji bahwa sebanyak 61,63% pasien merasa sangat puas ditinjau dari aspek tindakan cepat saat pasien membutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa pasien akan memberikan apresiasi yang tinggi kepada perawat ketika pada saat mereka membutuhkan bantuan, perawat segera menuju ruangan pasien. Oleh sebab itu, daya tanggap merupakan salah satu kriteria yang penting dalam penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

#### b. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian dari 74 responden, sebanyak 41 orang (55,4%) menyatakan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap bedah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah puas. Sebagian besar pasien merasa puas karena perawat memberikan kepastian jadwal pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 34 orang (45,9%) memilih jawaban sangat puas pada indikator kepastian jadwal pelayanan di pernyataan “perawat memberikan obat secara tepat waktu”.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusdiana (2014) dengan judul Studi tentang Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Abdul Wahab Samarinda dengan hasil sebagian besar puas dengan dukungan yang diberikan oleh perawat yang mengingatkan pasien untuk makan dan minum obat, memberikan suntikan secara teratur serta memberikan penanganan masalah penyakit yang diderita pasien dengan efektif. Menurut analisa peneliti, sikap perawat yang memberikan obat secara teratur menunjukkan perawat bertanggung jawab kepada pasien. Hal ini disebabkan karena pasien ingin hak-hak pasien terpenuhi dengan baik.

Namun, sebanyak 7 orang (9,5%) masuk dalam kategori kurang puas pada kuesioner kepuasan pasien. Pasien merasa tidak puas karena lambatnya perawat dalam menanggapi keluhan pasien. Hal ini dibuktikan dengan 9 orang (12,2%) memilih jawaban tidak puas pada indikator kecepatan pelayanan dengan pernyataan “perawat segera menanggapi keluhan pasien”.

Menurut Triwibowo (2012) kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan. Salah satu misi RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah terwujudnya pelayanan kesehatan secara cepat tepat waktu dan akurat. Kecepatan perawat dalam menanggapi keluhan pasien juga merupakan faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan pasien. Di beberapa ruangan masih sering ditemui sikap perawat yang mengabaikan keluhan pasien dan menyuruh pasien untuk menunggu dokter agar mengetahui kondisi pasien. Jika respon perawat dalam menangani keluhan cepat maka semakin kecil angka kematian yang diakibatkan karena kondisi darurat. Oleh sebab itu menurut peneliti, bagi perawat perlu untuk meningkatkan lagi kecepatan dalam menangani keluhan pasien.

#### 2. Analisis Bivariat (Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 48 orang (64,9%) yang menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, 38 orang (79,2%) memiliki tingkat kepuasan kategori puas. Hal ini menunjukkan hampir sebagian besar pasien setuju jika

kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit baik, maka akan menimbulkan kepuasan bagi pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani, Susi dan Sunarto (2014) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Magelang didapatkan hasil kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Magelang termasuk kategori baik dan tingkat kepuasan pasien termasuk kategori puas sehingga ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Alamri, Azlika *et al* (2015) di Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Manado tentang Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien didapatkan hasil sebagian besar pasien merasa mutu pelayanan perawat baik dan pasien merasa puas. Hal ini membuktikan bahwa mutu atau kualitas perawat berhubungan dengan kepuasan pasien.

Namun, dari 48 orang (64,9%) yang menilai kualitas pelayanan keperawatan baik, sebanyak 5 orang (10,4%) merasa masih kurang puas. Faktor internal yang mempengaruhi kepuasan pasien beberapa diantaranya adalah tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien. Dari hasil penelitian untuk tingkat pendidikan, paling banyak adalah SD yaitu 31,1%. Siagian (2012) berpendapat bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula tingkat pengetahuannya dan menyebabkan keinginan serta harapannya dalam menggunakan suatu barang atau jasa semakin tinggi. Oleh karena itu tingkat pendidikan yang tinggi cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah. Sedangkan tingkat pendidikan yang rendah cenderung menyebabkan penilaian yang cepat puas karena mereka hanya memiliki sedikit pengetahuan akan pelayanan keperawatan di rumah sakit.

Sedangkan berdasarkan pekerjaan responden, paling banyak adalah wiraswasta sebanyak 31 orang (41,9 %). Menurut Stefan (2013) seseorang yang bekerja pada umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan sehingga pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan biaya yang dikeluarkan. Responden yang bekerja pada umumnya memiliki harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan karena merasa telah membayar dengan biaya yang sesuai kelas perawatannya. Oleh karena itu, mereka yang berpenghasilan tinggi tidak keberatan untuk mengeluarkan biaya tinggi agar mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Analisis hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien diperoleh nilai  $\rho$  value = 0,000 ( $\rho < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Sedangkan kekuatan hubungannya termasuk kategori sedang ditunjukkan dengan nilai *Correlation Coefficient* sebesar 0,589.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan keperawatan kategori baik sebanyak 48 orang (64,9%), cukup baik sebanyak 23 orang (31,1%) dan kurang baik sebanyak 3 orang (4,1%).
2. Sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 41 orang (55,4%), cukup puas sebanyak 26 orang (35,1%), dan kurang puas sebanyak 7 orang (9,5 %).
3. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, uji statistik *Rank Spearman* diperoleh nilai  $\rho$  value = 0,000 ( $\rho < 0,05$ ), dengan nilai  $r = 0,589$ . Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien pun semakin tinggi.

### **Saran**

Saran dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Rumah Sakit RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus  
Rumah sakit hendaknya melakukan survey kepuasan setiap satu bulan sekali. Hal itu diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk bulan selanjutnya sehingga kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit menjadi lebih baik
2. Bagi perawat RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus  
Diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan indikator daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan wujud fisik dan disesuaikan dengan standar pelayanan keperawatan.
3. Bagi peneliti selanjutnya  
Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dengan sampel lebih banyak dan di seluruh ruangan rawat inap agar hasilnya lebih akurat dan signifikan

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alamri, M. Azlika., et al. (2015). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado, *Jurnal Ilmiah Farmasi*, Vol. 4, No. 4, November, hlm 246
- Andriani, Susi & Sunarto. (2009). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Magelang, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 2, No. 1, Juni 2009. hlm 75-76
- Anjaryani, Wike Diah. (2009). *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugu Rejo Semarang*. Tesis tidak diterbitkan. Semarang: Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Muninjaya, Gde AA. (2015). *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*. ed. 2. EGC: Jakarta
- Muslimin, Irma & Nurhayati. (2016). Daya tanggap Kualitas Pelayanan Perawat Pasien Rawat Inap Bedah di RSUD Labuang Baji, *Jurnal Kesehatan Manarang*, Vol. 2, No. 1, Juli. hlm. 60

- Rusdiana. (2014). Studi Tentang Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Mawar Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, *eJournal Konsentrasi Sosiologi*.
- Siagian, Sondang (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Sudiby, Anggi Reny. (2014). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di RSIA Srikandi IBI Jember*. Skripsi tidak diterbitkan. Jember: Fakultas Kesehatan masyarakat Universitas Jember
- Triwibowo, Cecep. (2012). *Perizinan dan akreditasi rumah sakit*. Nuha Medika: Yogyakarta.

## PEDOMAN PENULISAN NASKAH JURNAL KEPERAWATAN DAN KESEHATAN MASYARAKAT “CENDEKIA UTAMA”

### TUJUAN PENULISAN NASKAH

Penerbitan Jurnal Ilmiah “Cendekia Utama” ditujukan untuk memberikan informasi hasil- hasil penelitian dalam bidang keperawatan dan kesehatan masyarakat.

### JENIS NASKAH

Naskah yang diajukan untuk diterbitkan dapat berupa: penelitian, tinjauan kasus, dan tinjauan pustaka/literatur. Naskah merupakan karya ilmiah asli dalam lima tahun terakhir dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya. Ditulis dalam bentuk baku (*MS Word*) dan gaya bahasa ilmiah, tidak kurang dari 20 halaman, tulisan *times new roman* ukuran 12 font, ketikan 1 spasi, jarak tepi 3 cm, dan ukuran kertas A4. Naskah menggunakan bahasa Indonesia baku, setiap kata asing diusahakan dicari padanannya dalam bahasa Indonesia baku, kecuali jika tidak ada, tetap dituliskan dalam bahasa aslinya dengan ditulis *italic*. Naskah yang telah diterbitkan menjadi hak milik redaksi dan naskah tidak boleh diterbitkan dalam bentuk apapun tanpa persetujuan redaksi. Pernyataan dalam naskah sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

### FORMAT PENULISAN NASKAH

Naskah diserahkan dalam bentuk *softfile* dan *print-out* 2 eksemplar. Naskah disusun sesuai format baku terdiri dari: **Judul Naskah, Nama Penulis, Abstrak, Latar Belakang, Metode, Hasil dan Pembahasan, Simpulan dan Saran, Daftar Pustaka.**

#### ***Judul Naskah***

Judul ditulis secara jelas dan singkat dalam bahasa Indonesia yang menggambarkan isi pokok/variabel, maksimum 20 kata. Judul diketik dengan huruf *Book Antique*, ukuran font 13, ***bold UPPERCASE***, center, jarak 1 spasi.

#### ***Nama Penulis***

Meliputi nama lengkap penulis utama tanpa gelar dan anggota (jika ada), disertai nama institusi/instansi, alamat institusi/instansi, kode pos, PO Box, *e-mail* penulis, dan no telp. Data Penulis diketik dengan huruf *Times New Roman*, ukuran font 11, center, jarak 1 spasi ***Abstrak***

Ditulis dalam bahasa Inggris dan bahasa Indonesia, dibatasi 250-300 kata dalam satu paragraf, bersifat utuh dan mandiri. Tidak boleh ada referensi. Abstrak terdiri

dari: latar belakang, tujuan, metode, hasil analisa statistik, dan kesimpulan. Disertai kata kunci/ *keywords*.

Abstrak dalam Bahasa Indonesia diketik dengan huruf *Times New Roman*, ukuran font 11, jarak 1 spasi. Abstrak Bahasa Inggris diketik dengan huruf *Times New Roman*, ukuran font 11, *italic*, jarak 1 spasi.

#### ***Latar Belakang***

Berisi informasi secara sistematis/urut tentang: masalah penelitian, skala masalah, kronologis masalah, dan konsep solusi yang disajikan secara ringkas dan jelas.

#### ***Bahan dan Metode Penelitian***

Berisi tentang: jenis penelitian, desain, populasi, jumlah sampel, teknik *sampling*, karakteristik responden, waktu dan tempat penelitian, instrumen yang digunakan, serta uji analisis statistik yang digunakan disajikan dengan jelas.

#### ***Hasil dan Pembahasan***

Hasil penelitian hendaknya disajikan secara berkesinambungan dari mulai hasil penelitian

utama hingga hasil penunjang yang dilampirkan dengan pembahasan. Hasil dan pembahasan dapat dibuat dalam suatu bagian yang sama atau terpisah. Jika ada penemuan baru, hendaknya tegas dikemukakan dalam pembahasan. Nama tabel/diagram/gambar/skema,

isibersertaketerangannyaditulisdalamBahasaIndonesiadandiberinomorsesuaidengan urutan penyebutan teks. Satuan pengukuran yang digunakan dalam naskah hendaknya mengikuti sistem internasional yang berlaku.

#### ***Simpulan dan Saran***

Kesimpulan hasil penelitian dikemukakan secara jelas. Saran dicantumkan setelah kesimpulan yang disajikan secara teoritis dan secara praktis yang dapat dimanfaatkan langsung oleh masyarakat.

#### ***Ucapan Terima Kasih (apabila ada)***

Apabila penelitian ini disponsori oleh pihak penyandang dana tertentu, misalnya hasil penelitian yang disponsori oleh DP2M DIKTI, DINKES, dsb.

#### ***Daftar Pustaka***

Sumber pustaka yang dikutip meliputi: jurnal ilmiah, skripsi, tesis, disertasi, dan sumber pustaka lain yang harus dicantumkan dalam daftar pustaka. Sumber pustaka disusun berdasarkan sistem Harvard. Jumlah acuan minimal 10 pustaka (diutamakan sumber pustaka dari jurnal ilmiah yang update 10 tahun sebelumnya). Nama pengarang diawali dengan nama belakang dan diikuti dengan singkatan nama di depannya. Tanda “&” dapat digunakan dalam menuliskan nama-nama pengarang, selama penggunaannya bersifat konsisten. Cantumkan semua penulis bila tidak lebih dari 6 orang. Bila lebih dari 6 orang, tulis nama 6 penulis pertama dan selanjutnya dkk.

Daftar Pustaka diketik dengan huruf *Times New Roman*, ukuran font 12, jarak 1 spasi.

## **TATA CARA PENULISAN NASKAH**

**Anak Judul** : Jenis huruf Times New Roman, ukuran font 12, Bold UPPERCASE

**Sub Judul** : Jenis huruf Times New Roman, ukuran font 12, Bold, Italic

**Kutipan** : Jenis huruf Times New Roman, ukuran font 10, italic

**Tabel**: Setiap tabel harus diketik dengan spasi 1, font 11 atau disesuaikan. Nomor tabel diurutkan sesuai dengan urutan penyebutan dalam teks (penulisan nomor tidak memakai tanda baca titik “.”). Tabel diberi judul dan subjudul secara singkat. Judul tabel ditulis diatas tabel. Judul tabel ditulis dengan huruf Times New Roman dengan font 11, bold (awal kalimat huruf besar) dengan jarak 1 spasi, center. Antara judul tabel dan tabel diberi jarak 1 spasi. Bila terdapat keterangan tabel, ditulis dengan font 10, spasi 1, dengan jarak antara tabel dan keterangan tabel 1 spasi. Kolom didalam tabel tanpa garis vertical. Penjelasan semua singkatan tidak baku pada tabel ditempatkan pada catatan kaki.

**Gambar** : Judul gambar diletakkan di bawah gambar. Gambar harus diberi nomorurut sesuai dengan pemunculan dalam teks. Grafik maupun diagram dianggap sebagai gambar. Latar belakang grafik maupun diagram polos. Gambar ditampilkan dalam bentuk 2 dimensi. Judul gambar ditulis dengan huruf Times New Roman dengan font 11, bold (pada tulisan “gambar 1”), awal kalimat huruf besar, dengan jarak 1 spasi, center Bila terdapat keterangan gambar, dituliskan setelah judul gambar.

**Rumus** : ditulis menggunakan Mathematical Equation, center

**Perujukan** : pada teks menggunakan aturan (penulis, tahun)

### **Contoh Penulisan Daftar Pustaka :**

#### **1. Bersumber dari buku atau monograf lainnya**

- i. *Penulisan Pustaka Jika ada Satu penulis, dua penulis atau lebih :*
  - Sciortino, R. (2007) Menuju Kesehatan Madani. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
  - Shortell, S. M. & Kaluzny A. D. (1997) Essential of health care management. New York: Delmar Publishers.
  - Cheek, J., Doskatsch, I., Hill, P. & Walsh, L. (1995) Finding out: information literacy for the 21st century. South Melbourne: MacMillan Education Australia.
- ii. *Editor atau penyusun sebagai penulis:*
  - Spence, B. Ed. (1993) Secondary school management in the 1990s: challenge and change. Aspects of education series, 48. London: Independent Publishers.
  - Robinson, W.F.&Huxtable,C.R.R. eds.(1998) Clinicopathologic principles for veterinary medicine. Cambridge: Cambridge University Press.
- iii. *Penulis dan editor:*
  - Breedlove, G.K.&Schorfeide, A.M.(2001) Adolescent pregnancy. 2nded.
  - Wiecrozek, R.R.ed.White Plains (NY): March of Dimes Education Services.



- iv. Institusi, perusahaan, atau organisasi sebagai penulis:  
Depkes Republik Indonesia (2004) Sistem kesehatan nasional. Jakarta: Depkes.
- 2. ***Salah satu tulisan yang dikutip berada dalam buku yang berisi kumpulan berbagai tulisan.***  
Porter, M.A. (1993) The modification of method in researching postgraduate education. In: Burgess, R.G.ed. The research process in educational settings: ten case studies. London: Falmer Press, pp.35-47.
- 3. ***Referensi kedua yaitu buku yang dikutip atau disitasi berada di dalam buku yang lain***  
Confederation of British Industry (1989) Towards a skills revolution: a youth charter. London: CBI. Quoted in: Bluck, R., Hilton, A., & Noon, P. (1994) Information skills in academic libraries: a teaching and learning role i higher education. SEDA Paper 82. Birmingham: Staff and Educational Development Association, p.39.
- 4. ***Prosiding Seminar atau Pertemuan***  
ERGOB Conference on Sugar Substitutes, 1978. Geneva, (1979).  
Health and Sugar Substitutes: proceedings of the ERGOB conference on sugar substitutes, Guggenheim, B. Ed. London: Basel.
- 5. ***Laporan Ilmiah atau Laporan Teknis***  
Yen, G.G (Oklahoma State University, School of Electrical and Computer Engineering, Stillwater, OK). (2002, Feb). Health monitoring on vibration signatures. Final Report. Arlington (VA): Air Force Office of AFRLSRBLTR020123. Contract No.: F496209810049
- 6. ***Karya Ilmiah, Skripsi, Thesis, atau Desertasi***  
Martoni (2007) Fungsi Manajemen Puskesmas dan Partisipasi Masyarakat Dalam Kegiatan Posyandu di Kota Jambi. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- 7. ***Artikel jurnal***
  - a. *Artikel jurnal standard*  
Sopacua, E. & Handayani,L.(2008) Potret Pelaksanaan Revitalisasi Puskesmas. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 11: 27-31.
  - b. *Artikel yang tidak ada nama penulis*  
How dangerous is obesity? (1977) British Medical Journal, No. 6069, 28 April, p. 1115.
  - c. *Organisasi sebagai penulis*  
Diabetes Prevention Program Research Group. (2002) Hypertension, insulin, and proinsulin in participants with impaired glucose tolerance. Hypertension, 40 (5), pp. 679-86
  - d. *Artikel Koran*  
Sadli,M.(2005) Akan timbul krisis atau resesi?. Kompas, 9 November, hal.6.

**8. *Naskah yang tidak di publikasi***

Tian, D., Araki, H., Stahl, E., Bergelson, J., & Kreitman, M. (2002) Signature of balancing selection in *Arabidopsis*. *Proc Natl Acad Sci USA*. In Press.

**9. *Buku-buku elektronik (e-book)***

Dronke, P. (1968) *Medieval Latin and the rise of European love-lyric* [Internet]. Oxford: Oxford University Press. Available from: [netLibraryhttp://www.netlibrary.com/urlapi.asp?action=summary&v=1&bookid=22981](http://www.netlibrary.com/urlapi.asp?action=summary&v=1&bookid=22981) [Accessed 6 March 2001]

**10. *Artikel jurnal elektronik***

Cotter, J. (1999) Asset revelations and debt contracting. *Abacus* [Internet], October, 35 (5) pp. 268-285. Available from: <http://www.ingenta.com> [Accessed 19 November 2001].

**11. *Web pages***

Rowett, S. (1998) Higher Education for capability: autonomous learning for life and work [Internet], Higher Education for capability. Available from: <http://www.lle.mdx.ac.uk> [Accessed 10 September 2001]

**12. *Websites***

Program studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat UGM. (2005) Program studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat UGM [Internet]. Yogyakarta: S2 IKM UGM. Tersedia dalam: <http://ph-ugm.org> [Accessed 16 September 2009].

**13. *Email***

Brack, E.V. (1996) Computing and short courses. *LIS-LINK* 2 May 1996 [Internet discussion list]. Available from [mailbase@mailbase.ac.uk](mailto:mailbase@mailbase.ac.uk) [Accessed 15 April 1997].