

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Wilayah Penelitian

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II merupakan Rumah Sakit swasta yang merupakan salah satu badan usaha Muhammadiyah yang terletak di Jl. Wates km 5,5 Gamping. Dalam penelitian ini menggunakan dua bangsal yaitu bangsal Naim dan bangsal Firdaus dan kuesioner disebar pada pasien yang dirawat inap pada kelas II dan III. Penelitian ini tentang Hubungan Mutu pelayanan Keperawatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

B. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	frekuensi	Persentase
a. Jenis kelamin		
Laki-laki	18	56,3
Perempuan	14	43,7
b. Usia		
<20 tahun	5	15,6
20 – 40 tahun	18	56,2
40 – 65 tahun	7	21,9
> 65 tahun	2	6,3
Total	32	100

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, untuk laki-laki sebanyak 18 responden dengan percentase (56,3%). Dan 14 responden untuk perempuan dengan percentase (43,7%). Karakteristik responden berdasarkan usia dengan usia < 20 tahun sebanyak 5 responden dengan percentase (15,6%). Usia 20-40 tahun sebanyak 18 responden dengan percentase (56,2%). Usia 40-65 tahun sebanyak 7 responden dengan percentase (21,9%). Usia > 65 tahun sebanyak 2 responden dengan percentase (6,3%).

C. Hasil Penelitian

1. Mutu Pelayanan

Tabel 2. Distribusi frekuensi mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, Maret 2013

	Frekuensi	percent	Valid percent	Cumulative percent
Kurang	1	3.1	3.1	3.1
Cukup	2	6.3	6.3	9.4
Baik	29	90.6	90.6	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II sebanyak 29 responden (90,6%) menyatakan baik, 2 responden (6,3%) menyatakan cukup dan 1 responden (3,1%) menyatakan

2. Kepuasan Pasien

Tabel 3. Distribusi frekuensi kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, Maret 2013

	Frekuensi	percent	Valid percent	Cummulative percent
Tidak puas	2	6.3	6.3	6.3
Cukup puas	8	25.0	25.0	31.3
Puas	22	68.8	68.8	100.0
Total	32	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II sebanyak 22 responden (68,8%) menyatakan puas, 8 responden (25,0%) menyatakan cukup puas dan 2 responden (6,3%) menyatakan tidak puas.

3. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 4. Distribusi responden mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien, Maret 2013

		Count	Kepuasan Pasien			Total
			Tidak puas	Cukup puas	puas	
Mutu pelayanan	Kurang		1	0	0	1
		% of total	3.1%	.0%	.0%	3.1%
	Cukup	Count	1	1	0	2
		% of total	3.1%	3.1%	.0%	6.3%
Baik	Count	0	7	22	29	
	% of total	.0%	21.9%	68.8%	90.6%	
Total			2	8	22	32
			6.3%	25.0%	68.8%	100.0%

Berdasarkan table 4, ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II adalah dengan mutu pelayanan yang baik yaitu sebesar 68,8% responden menyatakan puas. Hasil uji statistic diperoleh nilai $p=0,001$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Tabel 5. Uji Pearson Correlation Mutu Pelayanan Keperawatan dan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, Maret 2013

		Mutu pelayanan	Kepuasan pasien
Mutu Pelayanan	Pearson Correlation	1	.607**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	32	32
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.607**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	32	32

Tabel 5 menjelaskan tentang hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan hubungan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, dengan uji statistic *Pearson Correlation*. Dengan uji statistik *Pearson Correlation* pada dua variabel yaitu mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p= 0,000$. Karena nilai $P = 0,000 < 0,05$ berarti terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan

terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS PKU

Muhammadiyah Yogyakarta Unit II nilai $r = 0,607$ berarti terdapat korelasi yang kuat antara dua variabel tersebut.

D. Pembahasan

1. Mutu Pelayanan Keperawatan

Dari data diatas dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II sudah baik dengan 29 responden (90,6%) dari 32 responden mengatakan mutu pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II baik. 2 responden (6,3%) mengatakan cukup dan 1 responden (3,1%) mengatakan kurang.

Pelayanan kesehatan sesuai standar dan kode etik profesi (mewakili pemerintah dan petugas kesehatan), meski tidak mudah namun masih dapat diupayakan, karena kode etik dan standart pelayanan telah ditetapkan dan wajib dilaksanakan. Masalah mendasar adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang memuaskan pemakai jasa pelayanan kesehatan (masyarakat). Kepuasan mereka sebagai tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan mempunyai ruang yang luas dan tidak mudah untuk dibatasi.

Mutu pelayanan keperawatan meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pasien, mutu mencakup produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Mutu merupakan kondisi yang selalu berubah (apa yang dianggap bermutu saat ini mungkin dianggap kurang

Pelayanan keperawatan merupakan ujung tombak utama pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan merupakan cermin utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan keperawatan yang bermutu tinggi harus dilaksanakan oleh mbaran secara keseluruhan tenaga keperawatan profesional dengan cara yang profesional juga. Setiap aspek dari pengobatan dan perawatan pasien yang dilakukan oleh tim pelayanan kesehatan harus didokumentasikan sehingga dapat memberikan gambaran secara keseluruhan dari kondisi kesehatan pasien, serta merupakan alat bukti yang legal bagi pasien, keluarga, tim kesehatan lain maupun pihak lain yang memerlukan.

Mutu pelayanan yang baik mencakup 5 dimensi (Parasuraman dkk, 2005) yaitu *tangibels* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Hasil penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ini juga didukung oleh penelitian dari Latief, dkk (2005) dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Lubang Baji Makasar yang menyatakan bahwa dimana hasil masing-masing dimensi mutu pelayanan keperawatan adalah *tangibele* sebesar 79 (85,9%) dengan nilai signifikan $p= 0,038$, *emphaty* sebesar 94 (96,9%), dengan nilai signifikan $p= 0,017$, *reliability* 73 (77,7%), dengan nilai signifikan $p= 0,044$, *responsiveness* 87 (89,7%), dengan nilai signifikan $p= 0,35$,

assurance dengan nilai signifikan $p= 0,029$. Maka dapat disimpulkan

bahwa untuk menciptakan pelayanan keperawatan yang baik harus memperhatikan 5 dimensi mutu pelayanan keperawatan yaitu tangibles (bukti nyata), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati).

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Latief, dkk pada tahun 2005 adalah pada penelitian yang peneliti lakukan mutu pelayanan keperawatan yang dinilai oleh pasien dilakukan secara umum, sedangkan penelitian Latief, dkk menilai mutu pelayanan keperawatan menggunakan 5 dimensi mutu pelayanan keperawatan. Selain itu juga tempat dan waktu penelitiannya berbeda.

2. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang dipandang dari kepentingan konsumen dalam hal ini adalah pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada.

Dilihat dari data kepuasan pasien yang dirawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II, tingkat kepuasan pasien cukup tinggi. 22 responden (68,8%) mengatakan puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, 8 responden (25,0%) menyatakan sudah cukup puas dan hanya 2 responden (6,3%) yang mengatakan tidak puas. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien :

a. Sikap

Sikap adalah perasaan positif atau negatif atau keadaan mental yang selalu disiapkan, dipelajari, dan diatur melalui pengalaman, yang memberikan pengaruh khusus pada responden seseorang, obyek, dan keadaan. Sikap merupakan penilaian seseorang terhadap stimulus atau objek. Setelah mengetahui stimulus atau objek proses selanjutnya akan menilai atau bersikap terhadap stimulus atau objek tersebut, (Hani Cit Martini, 2007). Sikap juga merupakan salah satu konsep yang paling penting yang digunakan pemasar untuk memahami konsumen. Sikap dalam berkomunikasi akan mempengaruhi proses komunikasi berjalan efektif atau tidak. Sikap kurang baik akan menyebabkan pendengar kurang percaya terhadap komunikator. Sikap yang diharapkan dalam komunikasi tersebut seperti terbuka, percaya, empaty, menghargai, rendah diri dan menjadi pendengar yang baik. Kesemuanya dapat

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa semakin ramah dan sopan sikap perawat maka semakin puas dan tinggi tingkat kepuasan pasien. Hal ini juga sudah dilakukan oleh para perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II dalam usaha untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan.

b. Pengetahuan

Pengetahuan dapat diukur dengan cara mengukur pengetahuan objektif (*objektive knowledge*), dimana pengukuran ini merupakan pengukuran yang mengungkap apa yang benar-benar apa yang sudah disimpan oleh konsumen dalam ingatan.

Berdasarkan dalam penelitian ini dapat dilihat pasien merasa puas terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II. Dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pengetahuan perawat maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

c. Keterampilan

Keterampilan merupakan kemampuan seseorang menerapkan pengetahuan kedalam tindakan. Keterampilan seseorang perawat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. Pelatihan diberikan

mereka butuhkan untuk melaksanakan pekerjaan. (Yuliasuti, 2007).

Berdasarkan hasil dari penelitian di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II tentang keterampilan perawat, respon mengatakan puas. Sehingga dapat di simpulkan semakin terampil seorang perawat dalam menangani pasien maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

d. Fasilitas

Kelengkapan fasilitas rumah sakit juga turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan yang baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa berbagai kegiatan dan prasarana kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dalam kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian mereka terhadap kondisi rumah sakit (mutu baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subyektif individu pasien.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, fasilitas yang tersedia di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II sudah memberikan kepuasan kepada pasien yang dirawat dan mereka merasa aman dan nyaman selama dirawat di rumah sakit ini.

e. Prosedur

Salah satu yang dituntut dari suatu organisasi pelayanan kesehatan adalah dapat memberikan pelayanan yang bermutu. Untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelayanan yang bermutu tersebut penyelenggara pelayanan harus bertumpu pada kepuasan pasien yang memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Dokter maupun perawat sebagai tenaga profesional sanggup memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien sesuai prosedur dan patuh terhadap standar (Supriyudi, 2008).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II sudah baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh dokter dan sesuai prosedur yang ditetapkan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, begitu pula terhadap pelayanan keperawatan apabila semakin baik mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

3. Pengaruh Mutu Pelayanan Keperawatan Terhadap kepuasan Pasien

Aspek mutu pelayanan rumah sakit sebagai indikator kepuasan pasien cenderung merupakan suatu fenomena yang diterima secara luas dikalangan para ahli. Hal terpenting adalah hal kepuasan itu merupakan hasil dari reaksi, sebagai wujud pengesahan sikap pasien terhadap pelayan di rumah sakit yang berdimensi banyak (Utama, 2003).

Pelayanan kesehatan adalah yang menujukan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Hasil penelitian pada penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan memiliki pengaruh signifikansi dan positif terhadap kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan adalah yang menujukan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Wijono (2005) dengan judul Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten di mana hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan medis memiliki pengaruh signifikansi dan positif terhadap kepuasan pasien (koefisien sebesar 0,05427) dengan tingkat signifikansi 7%. Kualitas pelayanan paramedik memiliki pengaruh signifikansi dan positif

tingkat signifikansi 8,8%. Kualitas pelayanan penunjang medis memiliki pengaruh signifikansi dan positif terhadap kepuasan konsumen (koeffisien 0,06287) dengan tingkat signifikansi 8,9%.

Pelayanan keperawatan merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dan merupakan cermin utama dari keberhasilan pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pelayanan keperawatan yang berkualitas tinggi harus dilaksanakan oleh tenaga keperawatan yang profesional dengan cara yang profesional juga. Setiap aspek dari pengobatan dan perawatan pasien yang dilakukan oleh tim pelayanan kesehatan harus didokumentasikan sehingga dapat memberikan gambaran secara keseluruhan dari kondisi kesehatan pasien, serta merupakan alat bukti yang legal bagi pasien, keluarga, dan tim kesehatan lain maupun pihak lain yang memerlukan.

Hasil penelitian lain juga yang dilakukan oleh Trisnawati (2007) dengan judul Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Keperawatan Berdasarkan Analisis Format Dukumentasi Asuhan Keperawatan Studi di Ruang Intalasi Rawat Inap Dr. Soetomo Surabaya yang menunjukkan hasil bahwa format dukumentasi perlu adanya refisi yang lebih baik. Bentuk format dan kemudahan format dukumentasi asuhan keperawatan tidak menunjukkan adanya kesulitan. Soal waktu pengisian yang masih kurang sehingga perlu pengaturan waktu sesuai supaya pengisian format tersebut diisi dengan baik.

Sebagian besar perawat sudah termotivasi untuk mengisi format

dukumentasi keperawatan. Beban kerja pada waktu pagi dan sore hari didominasi oleh kegiatan fungsional, sedangkan pada malam hari waktu istirahat terlalu lama. Kinerja perawat berdasarkan penerapan dokumentasi asuhan keperawatan menunjukkan bahwa perawat sering tidak mengisi: format dokumentasi evaluasi (81,7%) format dokumentasi intervensi (59,8%) dan format rencana keperawatan (51,2%) sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik format pengisian dokumentasi keperawatan maka akan semakin baik pula mutu pelayanan yang akan diberikan kepada pasien.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting efektifitas suatu lembaga pelayanan kesehatan. Upaya yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu dilanjutkan agar kepuasan pelanggan semakin meningkat. Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapat produk dan jasa yang memenuhi kebutuhan mereka pada waktu yang tepat dengan harga yang dipandang sesuai oleh pelanggan. Kepuasan berdasarkan pada perbaikan yang terus menerus sehingga kualitas harus di perbarui sitiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal (supiyadi, 2008)

Aspek kepuasan masyarakat atau pasien sebagai ukuran tingkat kualitas pelayanan kesehatan, merupakan satu fenomena yang khas dan rumit, dapat selaras dan juga tidak selaras dengan kode etik profesi dan standart mutu yang ditetapkan oleh pemerintah. Fenomena khas ini tidak dapat diabaikan oleh penyelenggara dan petugas kesehatan. Hasil

penelitian ini cenderung merupakan faktor penentu terjadinya tingkat kepuasan pasien. Penilaian pasien terhadap mutu rumah sakit bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien rumah sakit, dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan pihak rumah sakit yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan, dan ditanggung jawab oleh seseorang yang membutuhkan pelayanan kesehatan rumah sakit.

E. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian

1. Kekuatan Penelitian

- a. Proses pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara tatap muka langsung dengan responden sehingga mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data.
- b. Hasil penelitian ini menunjukkan semakin baik mutu pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit II.

2. Kelemahan Penelitian

- a. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian belum menggambarkan seluruh dimensi pelayanan secara mendalam.
- b. Kuesioner penelitian yang digunakan belum dapat digunakan sebagai indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.