

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Wilayah Penelitian**

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah merupakan salah satu rumah sakit swasta kelas B di Yogyakarta. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah memiliki 160 jumlah tempat tidur untuk pasien rawat inap, dimana 26 diantaranya merupakan tempat tidur kelas VIP, dan 76 lainnya disediakan di kamar kelas III.

Perawat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah mempunyai standar dan ketentuan tersendiri dalam penggunaan seragam, yaitu setiap hari senin sampai dengan Kamis menggunakan seragam berwarna hijau polos, sedangkan hari Jumat dan Minggu menggunakan seragam batik. Penggunaan jilbab bagi perawat perempuan disesuaikan dengan seragam yang dikenakan. Baju yang digunakan panjangnya paling tinggi 5 cm dari lutut, dan tidak boleh ketat. Pembagian seragam bagi perawat di PKU Muhammadiyah Yogyakarta dilakukan setiap tahun, dan pembagian sepatu hitam setiap dua tahun sekali. Perawat juga tidak diperbolehkan menggunakan aksesoris kecuali jam tangan.

## B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap kelas III yang berada di RS PKU Muhammadiyah dengan jumlah responden sebanyak 72 orang. Uraian secara deskriptif mengenai karakteristik responden disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi.

### a) Karakteristik Responden

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin, Usia, Tingkat Pendidikan, dan Pekerjaan) Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2016 (n=72)

Karakteristik Responden	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Perempuan	31	43,1
Laki-laki	41	56,9
Total	72	100
<b>Usia</b>		
<50,75	37	51,4
≥50,75	35	48,6
Total	72	100
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	4	5,6
Tamat SD/Sederajat	19	26,4
Tamat SMP/Sederajat	18	25,0
Tamat SMA/Sederajat	21	29,2
Perguruan Tinggi	10	13,9
Total	72	200
<b>Pekerjaan</b>		
Bekerja	48	33,3
Tidak Bekerja	24	66,7
Total	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 41 orang (56,9 %). Berdasarkan usia memperlihatkan bahwa responden sebagian besar yang

berusia <50,75 tahun yang berjumlah 37 orang (51,4%). Berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar responden adalah tamat SMA/ sederajat sebanyak 21 orang (29,2%) dan yang paling sedikit adalah responden yang tidak sekolah yaitu sebanyak 4 orang (5,6%). Berdasarkan pekerjaan dapat dilihat bahwa mayoritas responden bekerja yakni sebanyak 48 orang (66,7%).

**b) Penampilan Perawat**

Tabel 4.5 Frekuensi dan Prosentase Penampilan Perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2016 (n=72)

Penampilan Perawat	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Baik	45	62,5
Cukup	25	34,7
Kurang	2	2,8
Total	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjawab penampilan perawat sudah baik yaitu sebanyak 45 orang (62,5%).

**c) Kepuasan Pasien**

Tabel 4.6 Frekuensi dan Prosentase Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2016 (n=72)

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
Sangat Puas	22	30,6
Puas	41	56,9
Tidak Puas	7	9,7
Sangat Tidak Puas	2	2,8
Total	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Tabel diatas memperlihatkan mayoritas responden menyatakan puas dengan penampilan perawat yaitu sebanyak 41 orang (56,9%).

**d) Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Penampilan Perawat**

Tabel 4.7 Tabulasi Silang antara Karakteristik Responden dengan Penampilan Perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2016 (n=72)

Karakteristik	Penampilan Perawat						Total	
	Baik		Cukup		Kurang			
	f	%	f	%	F	%	f	%
1. Jenis Kelamin								
Perempuan	20	27,8	9	12,5	2	2,8	31	43,1
Laki-laki	27	37,5	14	19,4	0	0	41	56,9
Total	47	65,3	23	31,9	2	2,8	72	100
2. Usia								
<50,75	22	30,1	14	19,4	1	1,4	37	51,4
≥50,75	23	31,9	11	15,3	1	1,4	35	48,6
Total	45	62	25	34,7	2	2,8	72	100
3. Pendidikan								
Tidak sekolah	3	4,2	1	1,4	0	0	4	5,6
Tamat SD	11	15,3	6	8,3	2	2,8	19	26,4
Tamat SMP	10	13,9	8	11,1	0	0	18	25
Tamat SMA	12	16,7	9	12,5	0	0	21	29,2
Perguruan Tinggi	9	12,4	1	1,4	0	0	10	13,8
Total	45	62,5	25	34,7	2	2,8	72	100
4. Pekerjaan								
Bekerja	26	36,1	13	18,1	0	0	39	54,2
Tidak bekerja	21	29,2	10	13,9	2	2,8	33	45,8
Total	47	65,3	23	32	2	2,8	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Tabel 4.7 berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 27 orang (37,5%) menilai penampilan perawat sudah baik. Berdasarkan usia, responden dengan rentang usia  $\geq 50,75$  tahun sebagian besar (31,9%) menilai penampilan perawat sudah baik. Sedangkan berdasarkan tingkat pendidikan lebih banyak responden dengan tingkat pendidikan tamantan SMA yaitu sebanyak 12 orang (16,7%) menilai penampilan perawat

baik. Apabila dilihat dari pekerjaan diperoleh data mayoritas responden yang bekerja yaitu sebanyak 26 orang (36,1%) menilai penampilan perawat sudah baik.

e) **Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 4.8 Tabulasi Silang antara Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2016 (n=72)

Karakteristik	Kepuasan Pasien								Total	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
	F	%	f	%	f	%	F	%	f	%
1. Jenis Kelamin										
Perempuan	9	12,5	17	23,6	4	5,5	1	1,4	31	43,1
Laki-laki	13	18,1	24	33,3	3	4,2	1	1,4	41	56,9
Total	22	30,6	41	56,9	7	9,7	2	2,8	72	100
2. Usia										
<50,75	11	15,3	20	27,8	4	5,5	2	2,8	37	51,4
≥50,75	11	15,3	21	29,2	3	4,2	0	0	35	48,6
Total	22	30,6	41	56,9	7	9,7	2	2,8	72	100
3. Pendidikan										
Tidak sekolah	1	1,4	3	4,2	0	0	0	0	4	5,5
Tamat SD	4	5,5	13	18,1	2	2,8	0	0	19	26,4
Tamat SMP	9	12,5	7	9,7	1	1,4	1	1,4	18	25
Tamat SMA	3	4,2	14	19,4	3	4,2	1	1,4	21	29,2
Perguruan Tinggi	5	6,9	4	5,5	1	1,4	0	0	10	13,9
Total	22	30,5	41	56,9	7	9,7	2	2,8	72	100
4. Pekerjaan										
Bekerja	11	15,3	24	33,3	3	4,2	1	1,4	39	54,2
Tidak bekerja	11	15,3	17	23,6	4	5,5	1	1,2	33	45,8
Total	22	30,6	41	56,9	7	9,7	2	2,8	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Tabel 4.8 menampilkan kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui sebagian besar laki-laki yaitu sebanyak 24 orang (33,3%) menyatakan puas dengan penampilan perawat. Berdasarkan usia, hanya sebagian kecil 2 orang (2,8%) responden yang menyatakan sangat tidak puas dengan penampilan perawat yaitu responden dengan usia <50,75 tahun. Dilihat dari tingkat pendidikan,

lebih banyak responden tamat SMA menyatakan puas dengan penampilan perawat yaitu sebanyak 14 orang (19,4%), dan jika dilihat dari pekerjaan sebanyak 24 orang (33,3%) responden yang bekerja menyatakan puas terhadap penampilan perawat.

**f) Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien**

Tabel 4.9 Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2016 (n=72)

Penampilan perawat	Kepuasan Pasien								Total f %	
	Sangat Puas		Puas		Tidak Puas		Sangat Tidak Puas			
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Baik	22	30,6	23	31,9	0	0	0	0	45	62,5
Cukup	0	0	18	25	5	6,9	2	2,8	25	34,7
Kurang	0	0	0	0	2	2,8	0	0	2	2,8
Total	22	30,6	41	56,9	7	9,7	2	2,8	72	100

Sumber: Data primer (2016)

Berdasarkan tabel 4.9 tentang hubungan penampilan perawat dengan kepuasan pasien, diketahui sebagian besar responden menilai penampilan perawat baik dan menyatakan puas dengan penampilan perawat sebanyak 23 orang (31,9%).

**g) Analisis Data Bivariat**

Tabel 4.10 Korelasi *Spearman's rho* antara Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2016

			Penampilan Perawat	Kepuasan Pasien
<i>Spearman's rho</i>	Penampilan Perawat	<i>Correlation Coefficient</i>	1,000	0,637
		<i>Sig</i>	.	0,000
		N	72	72
	Kepuasan Pasien	<i>Correlation Coefficient</i>	0,637	1,000
		<i>Sig</i>	0,000	.
		N	72	72

Berdasarkan hasil analisis bivariat dengan menggunakan uji korelasi *spearman's rho* diperoleh nilai signifikansi (p-value) 0,00. Nilai p lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga keputusan uji adalah H1 diterima, sehingga disimpulkan terdapat hubungan antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dimana semakin baik penampilan perawat maka semakin tinggi kepuasan pasien.

### C. Pembahasan

#### 1. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan) dengan Penampilan Perawat

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden laki-laki mempersepsikan penampilan perawat baik. Menurut asumsi peneliti, laki-laki cenderung menilai penampilan perawat baik karena laki-laki kurang teliti dalam menilai sesuatu, sehingga laki-laki lebih mudah untuk menilai penampilan perawat baik tanpa perlu melihat secara lebih detail. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh Oroh (2014) yang menyatakan bahwa jenis kelamin memiliki pengaruh pada persepsi seseorang terhadap jasa pelayanan kesehatan yang diterimanya. Menurut Anjaryani (2009) persepsi yang dihasilkan perempuan cenderung mempengaruhi penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Aspek awal bagi mereka adalah penampilan fisik dimana hal

tersebut akan berdampak pada aspek selanjutnya. Arofiati (2009) mengatakan bahwa jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki kemampuan dan cara berfikir yang berbeda-beda dalam menganalisis masalah disekitarnya.

Berdasarkan usia, yaitu responden dengan usia  $\geq 50,75$  tahun lebih banyak menilai penampilan perawat baik, dibandingkan dengan responden yang berusia  $< 50,75$  tahun. Menurut asumsi peneliti, hal ini terjadi dikarenakan responden dengan usia  $\geq 50,75$  tahun adalah orang yang sedang dalam usia pertengahan (*middle age*), dimana dalam fase ini seseorang sudah lebih matang dalam menilai sesuatu disekitarnya, termasuk dalam menilai penampilan perawat selama dalam masa perawatannya. American Society (2007), menjelaskan bahwa usia dapat mempengaruhi persepsi pasien, dimana pasien yang berusia lebih tua mempersepsikan bahwa penampilan perawat merupakan sesuatu yang penting dibandingkan dengan pasien yang berusia lebih muda yang tidak terlalu menganggap penting penampilan perawat. Sejalan dengan penjelasan Jacobalis (2003) bahwa usia merupakan salah satu variabel yang ikut menentukan persepsi pasien.

Berdasarkan tingkat pendidikan, diketahui bahwa responden dengan tamat SMA lebih banyak yang menilai penampilan perawat sudah baik. Menurut asumsi peneliti, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin rasional seseorang dalam berpikir dan menilai sesuatu

yang dilihat. Radwin (2013) menyatakan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini juga sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Notoadmojo (2007) bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan, termasuk penampilan perawat.

Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden yang bekerja mempersepsikan penampilan perawat sudah baik dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja. Menurut asumsi peneliti, individu yang bekerja merupakan seseorang yang produktif dan memiliki tuntutan yang lebih besar. Sementara individu yang tidak bekerja umumnya memiliki tuntutan yang lebih kecil karena tidak ingin terbebani oleh biaya maka pekerjaan dianggap sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Menurut Wulandari (2013) pekerjaan dapat mempengaruhi persepsi pasien dimana berhubungan dengan besar kecilnya penghasilan serta daya beli seseorang terutama dalam pelayanan kesehatan, yang jika pendapatan meningkat maka harapan akan jasa kesehatan juga ikut meningkat yang akhirnya dapat mempengaruhi pasien dalam menilai mutu pelayanan kesehatan yang diterimanya termasuk penampilan perawat. Supranto (2006) menjelaskan bahwa persepsi seseorang terhadap layanan kesehatan

ditentukan oleh pekerjaan, dimana semakin tinggi tingkat pekerjaan seseorang maka semakin tinggi pula tuntutan terhadap suatu pelayanan.

## **2. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, dan Pekerjaan) dengan Kepuasan Pasien**

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden laki-laki cenderung menyatakan puas dibandingkan dengan responden perempuan. Menurut asumsi peneliti, hal ini dikarenakan perempuan lebih peka terhadap lingkungan sekitar, sehingga perempuan lebih memperhatikan hal-hal yang tidak diperhatikan oleh laki-laki, yang menyebabkan lebih tinggi ketidakpuasan yang dirasakan perempuan dibandingkan laki-laki. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Loundon & Brita (2008) yang mengatakan bahwa jenis kelamin laki-laki lebih mudah puas dibanding dengan perempuan. Abdillah (2009) juga mengatakan bahwa laki-laki cenderung lebih puas terhadap pelayanan kesehatan dari pada perempuan.

Berdasarkan usia, lebih banyak responden dengan usia  $\geq 50,75$  tahun yang menyatakan puas dengan penampilan perawat dibandingkan dengan responden yang berusia  $< 50,75$  tahun. Menurut asumsi peneliti, responden yang berusia  $< 50,75$  tahun lebih aktif dan tanggap mengenai pelayanan keperawatan yang diperoleh dibandingkan dengan responden yang berusia  $\geq 50,75$  sehingga usia  $< 50,75$  memiliki tuntutan yang lebih besar dibanding usia  $\geq 50,75$ . Hal ini sejalan dengan Meebon (2006)

yang menyebutkan bahwa pasien yang berusia lebih tua lebih mudah merasa puas dalam menerima perlakuan orang lain dibandingkan dengan pasien yang berusia lebih muda. Dimana pendapat ini sama dengan pendapat Mardini (2013) yang menyatakan bahwa usia tua lebih puas terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan usia muda, dikarenakan pasien yang berusia tua cenderung lebih menerima dibandingkan pasien yang lebih muda. Mardini juga berpendapat bahwa semakin bertambahnya usia seseorang maka akan semakin bijak dalam menanggapi suatu permasalahan, sehingga kekurangan-kekurangan selama masa perawatan di RS bisa di maklumi. Koberich (2016) menjelaskan bahwa usia berpengaruh terhadap persepsi seseorang dimana usia yang lebih tua membuat seseorang lebih toleren dan lebih menghormati otoritas profesional serta tidak banyak menuntut dan mengeluh.

Berdasarkan pendidikan, sebagian besar responden yang tamat SMA/ sederajat menyatakan puas dengan penampilan perawat. Menurut asumsi peneliti, hal ini dikarenakan tingkat pendidikan dapat mempengaruhi kepuasan seseorang, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan semakin baik dalam menilai dan menganalisa lingkungan sekitarnya, termasuk dalam hal penampilan perawat. Ini didukung oleh pernyataan dari Notoadmojo (2007) yang mengatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang

mempengaruhi harapan seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Trisnantoro (2006) juga mengatakan bahwa pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan dan konsekuensinya dalam penggunaan pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan yang tinggi memiliki pengetahuan yang lebih, sehingga akan menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Berdasarkan pekerjaan, sesuai hasil penelitian lebih banyak responden bekerja yang menyatakan puas dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja. Menurut asumsi peneliti, orang yang bekerja memiliki tuntutan pelayanan yang lebih dibanding orang yang tidak bekerja. Pada umumnya orang yang bekerja akan memiliki tuntutan pelayanan kesehatan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. Dimana semakin besar biaya pelayanan, maka semakin memuaskan pelayanan yang didapat. Hal ini sesuai dengan pendapat Brata (2006) yang menyebutkan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya, karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antar pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Nilaika (2012) juga berpendapat bahwa pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dikarenakan pasien yang bekerja merupakan individu dalam masa produktif dimana orang produktif lebih peka terhadap lingkungan sekitar.

### 3. Hubungan Penampilan Perawat dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien dengan kekuatan korelasi ( $r$ ) sebesar 0,637, dimana semakin baik penampilan perawat maka semakin puas yang pasien rasakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden mempersepsikan penampilan perawat sudah baik, dan sudah merasa puas, namun masih ada sebagian kecil responden yang menilai penampilan perawat masih kurang serta masih merasa sangat tidak puas terhadap penampilan perawat. Menurut asumsi peneliti perbedaan tingkat kepuasan yang terjadi pada beberapa orang responden disebabkan karena adanya perbedaan usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan antar para responden, mengingat kepuasan yang pasien rasakan bersifat subjektif tergantung dari latar belakang yang dimiliki, sehingga responden bisa memiliki tingkat kepuasan yang berbeda meskipun mendapat pelayanan yang sama.

Hubungan dimensi *tangibel* dengan kepuasan pasien menunjukkan kekuatan korelasi ( $r$ ) sebesar 0,594 yang berarti memiliki hubungan yang sedang. Menurut asumsi peneliti, pasien cenderung puas terhadap dimensi *tangibel* dikarenakan penampilan perawat baik secara fisik maupun non-verbal sudah baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Mumu (2015) yang menyatakan bahwa responden akan merasa puas jika

penampilan petugas kesehatan terlihat rapi dan bersih. Wira (2014) juga menyatakan bahwa kemampuan pihak RS dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal yang dapat dipersepsikan oleh pasien salah satunya yaitu berupa penampilan yang baik.

Hubungan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien menunjukkan kekuatan korelasi ( $r$ ) sebesar 0,733 yang berarti memiliki hubungan yang kuat. Menurut asumsi peneliti, pasien cenderung menyatakan puas terhadap dimensi *reliability* dikarenakan kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan sudah baik, serta perawat dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam melayani pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Mumu (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien, dimana semakin baik petugas kesehatan dalam melayani pasien maka semakin puas yang pasien rasakan. Rahman *et al* (2013) juga menyatakan bahwa dimensi kehandalan berhubungan secara bermakna dengan kepuasan pasien. Wira (2014) juga menyatakan bahwa pasien akan mempersepsikan puas jika perawat mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat.

Hubungan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien menunjukkan kekuatan korelasi ( $r$ ) sebesar 0,818 yang berarti memiliki hubungan yang sangat kuat. Menurut asumsi peneliti, mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi *responsiveness*

dikarenakan kesiapan perawat dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu sudah baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Mumu (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi ketanggapan dengan kepuasan pasien, dimana pasien akan menyatakan puas bila perawat dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan segera menanggapi setiap keluhan pasien. James (2013) juga menyatakan bahwa ketanggapan perawat terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan dalam asuhan keperawatan.

Hubungan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien menunjukkan kekuatan korelasi ( $r$ ) sebesar 0,983 yang berarti memiliki hubungan yang sangat kuat. Menurut asumsi peneliti, mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi *assurance* dikarenakan perawat mampu meyakinkan pasien akan perawatan yang diberikan sehingga dapat membuat pasien percaya terhadap perawat. Hal ini sejalan dengan penelitian Mumu (2015) yang menyatakan bahwa pasien akan menyatakan puas bila perawat terampil dan mampu melayani pasien serta bisa menjaga kerahasiaan data pasien. Asmuji (2013) juga menyatakan bahwa kemampuan perawat dalam menjaga kerahasiaan pasien dan meningkatkan kepercayaan pasien selama proses perawatan dapat memberikan kepuasan kepada pasien.

Hubungan dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien menunjukkan kekuatan korelasi ( $r$ ) sebesar 0,721 yang berarti memiliki hubungan

yang kuat. Menurut asumsi peneliti, mayoritas responden menyatakan puas terhadap dimensi *emphaty* dikarenakan perawat mampu memberikan perhatian kepada pasien serta memenuhi kebutuhan-kebutuhan pasien selama masa perawatan di RS dengan baik. Hal ini sejalan dengan penelitian Mumu (2015) yang menyatakan bahwa pasien akan menyatakan puas bila perawat mampu mendengarkan keluhan pasien serta tidak membedakan status sosial pasien. Chunlaka (2010) juga menyatakan bahwa dimensi empati sangat berhubungan dengan kepuasan pasien, dimana pasien akan mempersepsikan puas jika perawat mampu berkomunikasi secara baik dengan pasien dan keluarga.

Hasil penelitian yang menunjukkan terdapat hubungan antara penampilan perawat dengan kepuasan pasien ternyata mendukung hasil-hasil penelitian terdahulu. Nova (2010) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta, penelitian ini menyimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibel, Responsiveness, Reliability, Emphaty, Assurance* memiliki pengaruh dan signifikansi terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Widyastuti (2013) tentang hubungan antara mutu pelayanan tenaga perawat dengan tingkat kepuasan pasien diruang rawat inap puskesmas Wonosegoro 1 Byolali. Hasil pada penelitian ini menunjukan terdapat hubungan yang signifikan

antara mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, yaitu semakin baik mutu pelayanan perawat, maka tingkat kepuasan pasien semakin meningkat.

#### **D. Kekuatan dan Kelemahan Penelitian**

1. Kelemahan dalam penelitian ini
  - a. Kuesioner penelitian yang digunakan belum dapat menjangkau keseluruhan aspek yang terdapat dalam variabel yang diinginkan.
  - b. Banyaknya jumlah populasi penelitian, yang tidak memungkinkan peneliti untuk mengambil sampel yang lebih besar, dikarenakan keterbatasan waktu penelitian.
2. Kekuatan dalam penelitian ini
  - a. Proses pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner sehingga mempermudah peneliti dalam pengumpulan data.