

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN
KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEH PENGGUNA ASKESKIN DI RUANG
RAWAT INAP RUMAH SAKIT
PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

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



**Disusun Oleh:
IIS HAFIZOH
070201125**

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

2011

HALAMAN PENGESAHAN

THE CORRELATION BETWEEN NURSING SERVICE QUALITY AND THE SATISFACTION LEVEL OF PATIENTS WITH ASKESKIN IN INPATIENT ROOMS OF PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL IN YOGYAKARTA

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENGGUNA ASKESKIN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

NASKAH PUBLIKASI

Oleh:

IIS HAFIZOH

070201125



Telah Disetujui pada tanggal : 28 Juli 2011

Pembimbing

Syaifudin, M.Kes.

THE CORRELATION BETWEEN NURSING SERVICE QUALITY AND THE SATISFACTION LEVEL OF PATIENTS WITH ASKESKIN IN INPATIENT ROOMS OF PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL IN YOGYAKARTA¹

Iis Hazifoh², Syaifudin³

ABSTRACT

Background: The quality of nursing services is a professional service, which is an integral part of health service. The satisfaction of patients with Askeskin can be measured using quality dimensions, which include the readiness in handling patient's complaints (Responsiveness), official's reliability (Reliability), the care to each individual/ patient (Empathy), sophisticated tools (Tangible), and the trust of patients on the service (Assurance).

Purpose: This research aims at finding the correlation between nursing service quality and the satisfaction level of patients with Askeskin in inpatient rooms of PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta. This research was conducted from October 2010 to July 2011.

Methodology: This research is a descriptive correlative research with a cross sectional design. The sample is chosen with total sampling.

Result: Based on Kendall Tau statistic test, the value of $\tau = 0.258$ with significance rate of 0.002. The result of statistic test showed the value of $p = 0.002$, smaller than 0.05 ($0.002 < 0.05$) which means that the hypothesis was accepted. This research result shows that there is a correlation between nursing service quality and the satisfaction level of patients with Askeskin in inpatient rooms with nursing service in Arafah and Sakinah wards of PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta. For the head of PKU Muhammadiyah Hospital in Yogyakarta, this research can be an input for nursing service performance and can be a reference to determine operational policies to maintain and improve the nursing service quality to give satisfaction to patients.

Key Words : Quality of Nursing Service, Satisfaction Level of Patients with Askeskin

¹ Thesis Title

² Student of School of Nursing, Aisyiyah Health Sciences College of Yogyakarta 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Lecture School of Nursing, Aisyiyah Health Sciences College of Yogyakarta 'Aisyiyah Yogyakarta

A. LATAR BELAKANG

International Council of Nurse (ICN) dalam definisinya tentang keperawatan menjelaskan lingkup keperawatan sebagai berikut; keperawatan mencakup pelayanan (care) secara mandiri dari kolaboratif yang ditunjukkan kepada individu dari berbagai usia, keluarga, kelompok, dan masyarakat, baik sehat maupun sakit disemua tatanan pelayanan. Keperawatan diberikan untuk meningkatkan kesehatan mencegah masalah kesehatan dan merawat orang dengan masalah kesehatan, mempunyai kecacatan dan orang yang menghadapi kematian. Peran utama dari keperawatan juga meliputi advokasi, kegiatan promotif untuk menjaga lingkungan yang aman, penelitian, ikut serta dalam menyusun dalam kebijakan kesehatan, manajemen sistem kesehatan dan pasien yang membutuhkan perawatan dan pendidikan (Priharjo, 2008).

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang sangat kompleks, selain padat teknologi, padat karya, padat modal, padat pakar. Rumah sakit khususnya rumah sakit daerah dengan pendapatan , dituntut untuk memberikan pelayanan yang bersifat sosial kepada masyarakat dan juga untuk memenuhi kebutuhan rumah sakit daerah itu sendiri. Pada awalnya rumah sakit hanya sebagai unit usaha pelayanan kesehatan yang berorientasi sosial, bersifat keagamaan medik kuratif, pengelolaan rumah sakit secara historis dilaksanakan oleh pihak swasta (Nirlaba). Secara bertahap pelayanan rumah sakit berubah dengan memasuki unsur politik , ekonomi, medik preventif, selain medik kuratif juga menjadi ciri utamanya (Trishantoro, 2004).

Untuk mendukung mutu pelayanan kesehatan yang di berikan oleh rumah sakit serta kepuasan pasien, pemerintah berupaya memberikan suatu jaminan mutu pelayanan kesehatan atau Quality Assurance in Health Care. Hal ini merupakan salah satu pendekatan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien professional layanan kesehatan, baik perorangan maupun kelompok, harus selalu berupaya memberikan layanan kesehatan yang terbaik mutunya kepada semua pasien tanpa kecuali (Pohan, 2007)

Dari waktu ke waktu keberadaan institusi rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan prima dalam bidang kesehatan kepada masyarakat. Kebutuhan ini sejalan dengan dua hal penting, yaitu semakin ketatnya kompetisi sektor rumah sakit. Untuk menunjang pelayanan yang prima diperlukan sebuah sistem yang mengedepankan pelayanan yang mendasar salah satunya adalah pelayanan keperawatan. Semakin tingginya mutu pelayanan keperawatan yang di berikan oleh rumah sakit maka konsumen akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan (RSUD Cengkarang, 2007).

Ketidakpuasan pengguna Askes terlihat pula pada pelayanan keperawatan yang meliputi reliability (keandalan) resposivenss (cepat tanggap) assurance (kepastian), empati (empati) (manasmusugi 2008). Selain daripada itu juga dikarenakan pengguna askeskin merasakan bahwa pelayanan keperawatan yang didapatkan tidak sesuai dengan golongannya (Kartiko, 2000).

RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit swasta kelas C di Yogyakarta yang telah terakreditasi penuh dan turut

bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi pengguna atau pelanggan. Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan terbaik, banyak variabel yang terkait dan sumber daya manusia memegang peranan penting karena berkaitan dengan ketrampilan, pengetahuan dan etos kerja pelaksana pelayanan. Rumah sakit PKU Muhammadiyah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh yang terdiri dari sepuluh macam pelayanan yaitu pelayanan medis, penunjang kesehatan, keperawatan, farmasi, rekam medis, gizi, penyuluhan, administrasi dan keuangan dan bina rohani islam. Pelayanan keperawatan merupakan bagian tak terpisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan, bahkan merupakan salah satu faktor penentu terhadap peningkatan mutu pelayanan dan citra rumah sakit. RSUD PKU Muhammadiyah memiliki instalasi rawat inap yang terdiri dari ruang perawatan VIP, kelas I, kelas II, kelas III.

Dari data humas dan Quality assurance rumah sakit PKU Muhammadiyah sendiri pada tahun 2009 terdapat 1.016 pasien pengguna Askeskin. Dari sekian banyak pasien pengguna Askeskin terlihat pula permasalahan mengenai ketidakpuasan akan pelayanan keperawatan bagi pengguna Askeskin di rumah sakit PKU Muhammadiyah. Menurut pasien yang telah berobat dan menggunakan Askeskin kebanyakan diantara mereka mengeluh dengan pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit PKU Muhammadiyah. Selain dari pada itu dari hasil studi pendahuluan di bulan november dengan wawancara terhadap 5 pasien dan keluarganya, 4 diantaranya mengungkapkan ketidakpuasan dari pelayanan keperawatan yang diberikan, contohnya dalam hal *empathy* pasien mengungkapkan bahwa perawat kurang memahami dari kebutuhan pasien, dalam hal *assurance* pasien juga mengungkapkan bahwa perawat kurang tanggap dan cekatan dalam menanggapi keluhan pasien, demikian pula dengan *realibity* pasien mengungkapkan kurangnya pemberian informasi pada saat melakukan tindakan, selain daripada itu dari segi *responsiveness* dan *tangible* jarang memberikan dukungan psikologis bagi pasien serta penyediaan alat yang dirasa masih belum lengkap.

Melihat dari fenomena di atas maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna Askeskin di ruang rawat inap rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif korelasi* yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel (Sugiyono,2007) yang bertujuan untuk mengetahui adakah hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pengguna askeskin yang di berikan selama menjalani perawatan di rumah sakit PKU Muhammadiyah.

Metode pendekatan waktu yang digunakan yaitu secara *cross sectional*, pengambilan data dilakukan pada waktu bersamaan dengan cara responden mengisi kuisisioner yang disediakan (Arikunto,2006).

C. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum

Secara demografi, penelitian dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah semua pasien yang di rawat di ruang Arah dan Sakinah yang memiliki ASKESKIN. RS PKU Muhammadiyah merupakan salah satu RS Swasta di Yogyakarta yang merupakan wujud amal usaha Pimpinan Pusat Muhammadiyah dibidang kesehatan. RS PKU Muhammadiyah didirikan tanggal 15 Februari 1923, letaknya sangat strategis yaitu ditengah-tengah perkotaan, tepatnya di jalan K.H. Ahmad Dahlan No 20 Yogyakarta dengan batas wilayah sebelah utara berbatasan dengan Poltabes kota Yogyakarta, sebelah selatan berbatasan dengan jalan K.H. Ahmad Dahlan (Kampung Kauman), sebelah barat berbatasan dengan jalan Bayangkara, sebelah timur berbatasan dengan Gedung Agung.

Jenis pelayanan dan fasilitas ruangan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta lengkap. Mempunyai kapasitas tempat tidur sebanyak 202 terdiri dari VIP 19 tempat tidur, kelas I terdapat 30 tempat tidur, kelas II terdapat 40 tempat tidur, kelas III terdapat 75 tempat tidur, ruang isolasi mempunyai 3 tempat tidur, ICU 5 tempat tidur dan bangsal sakinah terdapat 20 tempat tidur. Selain memberikan pelayanan kesehatan, RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta juga merupakan RS pendidikan yang didirikan sebagai tempat pendidikan bagi calon dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lain. Program pendidikan klinik RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah praktek klinik kedokteran, PK farmasi, PK kebidanan dan keperawatan, PK fisio dan juga merupakan tempat penelitian mahasiswa D3, S1, S2 dan Spesialis (Residence).

2. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan karakteristik responden menurut jenis kelamin, umur, lama perawatan, sumber dana, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan frekuensi dirawat sebagai berikut :

Tabel 4.1.

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Juni 2011

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	a. Laki-laki	37	49.3%
	b. Perempuan	38	50.7%
	Jumlah	75	100.0%
2	Umur		
	<20 tahun	5	6,7%
	21-30 tahun	14	18,7%
	31-40 tahun	9	12,0%
	41-50 tahun	17	22,7%
	51-60 tahun	15	20,0%
	61-70 tahun	10	13,3%
	71-80 tahun	3	4,0%
	81-90 tahun	2	2,7%
	Jumlah	75	100,0%

3	Lama perawatan		
	1-5 hari	40	53,3%
	6-10 hari	1	1,3%
	11-15 hari	34	45,3%
	Jumlah	75	100,0
4	Sumber dana		
	a. Askeskin	32	42.7%
	b. Umum	43	57.3%
	Jumlah	75	100.%
5	Tingkat pendidikan		
	a. SD	14	18.7%
	b. SLTP	22	29.3%
	c. SLTA	30	40.%
	d. Akademi/PT	9	12.%
	Jumlah	75	100.%
6	Jenis Pekerjaan		
	a. PNS/ABRI	1	1.3%
	b. Wiraswasta	31	41.3%
	c. Buruh/Tani	25	33.3%
	d. Pelajar/Mhs	5	6.7%
	Jumlah	75	100.%
7	Frekuensi dirawat		
	a. 1 X	28	37.3%
	b. 2X	30	40.%
	c. 3X/Lebih	17	22.7%
	Jumlah	75	100.%

Sumber : data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.1. dapat diketahui gambaran karakteristik responden sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah laki-laki yaitu sebanyak 38 orang (50,7%).
2. Berdasarkan umur, sebagian besar responden adalah pasien dengan umur antara 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 17 orang (22,7%).
3. Berdasarkan lama perawatan, sebagian besar responden adalah pasien yang telah dirawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selama 1 –5 hari yaitu sebanyak 40 orang (53,3%). Berdasarkan ruang perawatan, sebagian besar responden dirawat bangsal Sakinah yaitu sebanyak 38 orang (50,7%).
4. Berdasarkan sumber biaya, sebagian besar responden membiayai perawatannya berasal dari dana Aseskin yaitu sebanyak 75 orang (100%).
5. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden mempunyai latar belakang pendidikan SLTA yaitu sebanyak 30 orang (40%).
6. Berdasarkan jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai Wiraswasta yaitu sebanyak 31 orang (41,3%). Berdasarkan frekuensi dirawat, sebagian besar responden dirawat sebanyak 2 kali yaitu sebanyak 30 orang (40,%)

3. Kualitas pelayanan

a. Kualitas pelayanan keperawatan berdasarkan karakteristik

Tabel 4.2.

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan keperawatan Berdasarkan Karakteristik di Ruang Arafah dan sakinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Juni 2008

No	Karakteristik Responden	Sangat berkualitas		Berkualitas		Kurang Berkualitas		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Jenis Kelamin								
	a. Laki-laki	7	9,3%	18	24%	1	1,3%	26	34,6%
	b. Perempuan	14	18,7%	35	46,6%	0	0%	49	65,3%
	Jumlah	21	28,0%	53	70,6%	0	0%	75	100%
2	Umur								
	a. <20 tahun	1	1,3%	4	5,3%	0	0%	5	6,7%
	b. 21-30 tahun	4	5,3%	9	12%	1	1,3%	14	18,7%
	c. 31-40 tahun	2	2,7%	7	9,3%	0	0%	9	12,0%
	d. 41-50 tahun	7	9,3%	10	13,3%	0	0%	17	22,7%
	e. 51-60 tahun	3	4,0%	12	16%	0	0%	15	20,0%
	f. 61-70 tahun	2	2,7%	8	10,7%	0	0%	10	13,3%
	g. 71-80 tahun	0	0%	3	4%	0	0%	3	4,0%
	h. 81-90 tahun	2	2,7%	0	0%	0	0%	2	2,7%
	Jumlah	21	28,0%	53	70,7%	1	1,3%	75	100%
3	Lama perawatan								
	1-5 hari	11	14,7%	28	37,3%	1	1,3%	40	53,3%
	6-10 hari	9	12,0%	25	33,3%	0	0%	34	45,3%
	11-15 hari	1	1,3%	0	0%	0	0%	1	1,3%
	Jumlah	21	28,0%	53	70,7%	0	0%	75	100%
4	Sumber dana								
	Askeskin	21	28%	53	70,6%	1	1,3%	75	100%
	Jumlah	21	28%	53	70,6%	1	1,3%	75	100%
5	Tingkat pendidikan								
	a. SD	3	4%	11	14,6%	0	0%	14	18,6%
	b. SLTP	8	10,6%	17	22,6%	0	0%	25	33,3%
	c. SLTA	7	9,3%	20	26,6%	0	0%	27	36%
	d. Akademi/PT	3	4%	5	6,6%	1	1,3%	9	12%
	Jumlah	21	28%	53	70,6%	1	1,3%	75	100%
6	Jenis Pekerjaan								
	a. PNS/ABRI	5	6,7%	8	10,6%	1	1,3%	14	18,7%
	b. Wiraswasta	10	13,3%	21	28,0%	0	0%	31	41,3%
	c. Buruh/Tani	5	6,7%	20	26,6%	0	0%	25	33,3%
	d. Pelajar/Mhs	1	1,3%	4	5,3%	0	0%	5	6,7%
	Jumlah	21	28,%	53	70,6%	1	1,3%	75	100,%
7	Frekuensi dirawat								
	a. 1 X	6	8%	21	28%	1	1,3%	28	37,3%
	b. 2X	8	10,7%	22	29,3%	0	0%	30	40,0%
	c. 3X/Lebih	7	9,3%	10	13,3%	0	0%	17	22,7%
	Jumlah	21	28%	53	70,6%	21	1,3%	75	100,%

Sumber : Data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.2. dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pasien Perempuan yang menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 35 orang (46,6%).
2. Berdasarkan umur dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang berumur 51 – 60 tahun dan menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 12 orang (16,0%).
3. Berdasarkan lama perawatan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pasien yang telah dirawat selama 1 – 5 hari dan menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 11 orang (14,7%).
4. Berdasarkan sumber dana dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang membiayai perawatannya bersumber dari dana Aseskin dan menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 53 orang (70,6%). Berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pasien dengan latar belakang pendidikan SLTA dan menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 20 orang (26,6%).
5. Berdasarkan jenis pekerjaan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang bekerja sebagai Wiraswasta dan menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 21 orang (28,0%).
6. Berdasarkan frekuensi dirawat dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang baru dirawat sebanyak 2x dan menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 22 orang (29,3%).

b. Berkualitas pelayanan keperawatan berdasarkan ruangan

Tabel 4.3.

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Ruangan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2011

No	Ruang	Sangat berkualitas		Berkualitas		Kurang berkualitas		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Arafah	9	12%	27	36%	1	1,3%	37	49,3%
2	Sakinah	12	16%	26	34,6%	0	0%	38	50,7%
	Jumlah	21	28%	53	70,6%	1	1,3%	75	100%

Sumber : Data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.3. dapat diketahui bahwa sebagian besar adalah responden yang dirawat di ruang Sakinah dan menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 38 orang (50,7%).

c. Berkualitas pelayanan keperawatan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan gambaran kualitas pelayanan keperawatan sebagai berikut :

Tabel 4.4.

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Arafah dan Sakinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2011

No	Kualitas Pelayanan Keperawatan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat berkualitas	21	28%
2	Berkualitas	53	70,6%
3	Kurang berkualitas	1	1,3%
4	Tidak berkualitas	0	0%
Jumlah		75	100%

Sumber : data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.4. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 53 orang (70,6%). dan tidak ada responden yang menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tidak berkualitas.

d. Berkualitas pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi mutu pelayanan keperawatan

Tabel 4.5

Distribusi Frekuensi Penilaian Pasien terhadap Dimensi Berkualitas Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2011

Dimensi Kualitas Pelayanan Keperawatan	Kategori Penilaian			
	SB (%)	BB (%)	KB (%)	TB (%)
Kompetensi teknis	0	0	0	75
Akses terhadap pelayanan	0	15	59	1
Hubungan antar manusia	0	19	54	2
Kenyamanan	75	0	0	0
Efektivitas	0	1	63	11
Kesinambungan layanan kesehatan	75	0	0	0
Keamanan	74	1	0	0
Informasi	74	1	0	0

Keterangan :

SB : sangat berkualitas

BB : berkualitas baik

KB : kurang berkualitas

TB : tidak berkualitas

Tabel 4.5. diatas menunjukkan penilaian responden terhadap dimensi kualitas pelayanan keperawatan kompetensi teknis dengan persentase tertinggi pada kategori tidak berkualitas 75 orang (75%) , sedangkan penilaian terendah 0 pada kategori sangat berkualitas, berkualitas baik, kurang berkualitas. Penilaian terhadap dimensi akses terhadap pelayanan kesehatan persentase tertinggi pada kategori kurang berkualitas 59 orang (59%), sedangkan penilaian terendah pada kategori sangat berkualitas 0. Penilaian terhadap dimensi hubungan antar manusia persentasin tertinggi pada kategori kurang berkualitas 54 orang (54%), sedangkan

terendah pada kategori sangat berkualitas 0. Penilaian terhadap dimensi kenyamanan persentase tertinggi pada kategori sangat berkualitas 75 orang (75%), sedangkan terendah dengan kategori berkualitas baik, kurang berkualitas, tidak berkualitas 0. Penilaian terhadap dimensi aktivitas persentase tertinggi pada kategori kurang berkualitas tertinggi 63 orang (63%), sedangkan terendah pada kategori sangat berkualitas 0. Dimensi kesinambungan layanan kesehatan persentase tertinggi pada kategori sangat berkualitas 75 orang (75%), sedangkan terendah pada kategori berkualitas baik, kurang berkualitas dan tidak berkualitas 0. Penilaian terhadap dimensi keamanan persentase tertinggi pada kategori sangat berkualitas 74 orang (74%), sedangkan terendah pada kategori kurang berkualitas dan tidak berkualitas 0. Penilaian terhadap dimensi informasi persentase tertinggi pada kategori sangat berkualitas 74 orang (74%), sedangkan terendah pada kategori kurang berkualitas dan tidak berkualitas 0. Secara keseluruhan penilaian dimensi kualitas pelayanan keperawatan menunjukkan jumlah tertinggi dengan kategori sangat berkualitas terkecuali dimensi kompetensi teknis yaitu pada kategori tidak berkualitas. Dengan demikian tentunya harus menjadi perhatian bagi rumah sakit terutama pada dimensi-dimensi yang mempunyai nilai dengan kategori kurang berkualitas dan tidak berkualitas karena dapat mempengaruhi penilaian kualitas pelayanan keperawatan secara keseluruhan.

4. Tingkat Kepuasan pasien

a. Tingkat Kepuasan pasien Pengguna Askeskin tentang pelayanan keperawatan berdasarkan karakteristik

Tabel 4.6.

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Karakteristik Pasien Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2011

No	Karakteristik Responden	Sangat Puas		Puas		Kurang Puas		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Jenis Kelamin								
	a. Laki-laki	6	8%	19	25,3%	0	0%	26	34,6%
	b. Perempuan	16	21,3%	33	44,0%	1	1,3%	49	65,3%
	Jumlah	22	29,3%	52	69,3%	0	0%	75	100%
2	Umur								
	<20 tahun	3	4%	0	0%	0	0%	3	4%
	21-30 tahun	4	5,3%	11	14,7%	1	1,3%	16	21,3%
	31-40 tahun		0%	9	12%	0	0%	9	12%
	41-50 tahun	8	10,7%	9	12%	0	0%	17	22,7%
	51-60 tahun	2	2,7%	13	17,3%	0	0%	15	20%
	61-70 tahun	2	2,7%	8	10,7%	0	0%	10	13,3%
	71-80 tahun	2	2,7%	1	1,3%	0	0%	3	4%
	81-90 tahun	1	1,3%	1	1,3%	0	0%	2	2,7%
	Jumlah	22	29,3%	52	69,3%	0	1,3%	75	100%
3	Lama perawatan								
	1-5 hari	11	14,7%	28	37,3%	1	1,3%	40	53,3%
	6-10 hari	11	14,7%	23	30,7%	0	0%	34	45,3%
	11-15 hari		0%	1	1,3%	0	0%	1	1,3%
	Jumlah	22	29,3%	52	69,3%	1	1,3%	75	100%
4	Sumber dana								

	Askeskin	22	29,3%	52	69,3%	1	1,3%	75	100%
	Jumlah								
5	Tingkat pendidikan								
	a. SD	3	4%	11	14,7%	1	1,3%	15	20%
	b. SLTP	5	6,7%	17	22,7%	0	0%	22	29,3%
	c. SLTA	11	14,7%	19	25,3%	0	0%	30	40%
	d. Akademi/PT	3	4%	5	6,7%	0	0%	8	10,6%
	Jumlah	22	29,3%	52	69,3%	1	1,3%	75	100%
6	Jenis Pekerjaan								
	a. PNS/ABRI	6	8%	7	9,3%	1	1,3%	14	18,7%
	b. Wiraswasta	10	13,3%	21	28%	0	0%	31	41,3%
	c. Buruh/Tani	4	5,3%	21	28%	0	0%	25	33,3%
	d. Pelajar/Mhs	2	2,7%	3	4%	0	0%	5	6,7%
	Jumlah	22	29,3%	52	69%	0	0%	75	100,%
7	Frekuensi dirawat								
	a. 1 X	9	12%	18	24%	1	1,3%	28	37,3%
	b. 2X	9	12%	21	28%	0	0	30	40,0%
	c. 3X/Lebih	4	5,3%	13	17,3%	0	0	17	22,7%
	Jumlah	22	29,3%	52	69,3%	0	0	75	100,%

Sumber : data primer 2008

Berdasarkan tabel 4.6. dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pasien Perempuan yang merasa puas dengan perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 33 orang (44,0%).
2. Berdasarkan umur dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang berumur 51 – 60 tahun dan merasa puas dengan perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 13 orang (17,3%).
3. Berdasarkan lama perawatan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pasien yang telah dirawat selama 1 – 5 hari dan merasa puas dengan perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 28 orang (37,3%).
4. Berdasarkan sumber dana dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang membiayai perawatannya bersumber dari dana umum dan merasa puas dengan perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 52 orang (69,3%).
5. Berdasarkan tingkat pendidikan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pasien dengan latar pendidikan SLTA dan merasa puas dengan perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 19 orang (25,3%).
6. Berdasarkan jenis pekerjaan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang bekerja sebagai buruh/tani dan Wiraswasta, merasa puas dengan perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 21 orang (28,0%). Berdasarkan frekuensi dirawat dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang baru dirawat sebanyak 2x dan merasa puas dengan perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 21 orang (28,0%).

b. Tingkat Kepuasan pasien Pengguna Askeskin tentang pelayanan kerawatan berdasarkan ruangan

Tabel 4.7.

Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Ruangan di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2011.

No	Ruang	Sangat puas		Puas		Kurang puas		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
1	Arafah	10	13,3%	26	34,7%	1	1,3%	37	49,3%
2	Sakinah	11	14,7%	27	36%	0	0%	38	50,7%
	Jumlah	21	28,0%	53	70,7%	1	1,3%	75	100%

Sumber : Data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.7. dapat diketahui bahwa sebagian besar adalah responden yang dirawat di ruang Sakinah dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 27 orang (36,0%).

c. Tingkat Kepuasan pasien Pengguna askeskin tentang pelayanan keperawatan berdasarkan kategori

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan gambaran kepuasan pasien sebagai berikut :

Tabel 4.8.

Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Arafah dan Sakinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2011

No	Tingkat kepuasan	Frekuensi	Persentase
1	Sangat puas	21	28,0%
2	Puas	53	70,6%
3	Kurang puas	1	1,3%
4	Tidak puas	0	0%
	Jumlah	75	100%

Sumber : data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.8. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 53 orang (70,6%) dan tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

d. Tingkat Kepuasan pasien Pengguna Askeskin tentang pelayanan keperawatan berdasarkan dimensi kepuasan

Tabel 4.9

Distribusi Frekuensi Penilaian Dimensi Kepuasan oleh Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei 2011

No	Dimensi kepuasan	Kriteria			
		SP (%)	P (%)	KP (%)	TP (%)
1	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	1	16	58	0
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	4	1	70	0
3	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	14	58	3	0
4	<i>Assurance</i> (jaminan)	74	1	0	0
5	<i>Empaty</i> (empati)	19	48	8	0

Sumber : data primer 2011

Keterangan :

SP : sangat puas

P : puas

KP : kurang puas

TP : tidak puas

Tabel 4.9 diatas menunjukkan penilaian responden terhadap dimensi kepuasan. Penilaian terhadap dimensi bukti fisik dengan persentase tertinggi pada kategori kurang puas 58 orang (58%), sedangkan terendah 0 pada kategori tidak puas. Penilaian terhadap dimensi kehandalan dengan persentase tertinggi pada kategori kurang puas 70 orang (70%), sedangkan terendah 0 pada kategori tidak puas. Penilaian terhadap dimensi ketanggapan dengan persentase tertinggi pada kategori puas 58 orang (58%), sedangkan terendah 0 pada kategori tidak puas. Penilaian terhadap dimensi jaminan dengan persentase tertinggi pada kategori sangat puas 74 orang (74%), sedangkan terendah 0 pada kategori tidak puas. Penilaian terhadap dimensi empati dengan persentase tertinggi pada kategori puas 48 orang (48%), sedangkan terendah 0 pada kategori tidak puas. Secara keseluruhan penilaian dimensi kepuasan responden menunjukkan jumlah tertinggi pada kategori kurang puas namun menjadi perhatian terutama pada dimensi kehandalan yang mempunyai jumlah responden yang kurang puas dan tidak puas yang tinggi sebesar 70 orang (70%), karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan.

5. Hubungan kualitas dengan tingkat kepuasan pasien pengguna askeskin tentang pelayanan keperawatan di ruangan rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Tabel 4.10

Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Arafah dan Sakinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta bulan Mei 2011

No	Kepuasan pasien	Sangat puas		Puas		Tidak puas		Total	
	berkualitas pelayanan	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Sangat Berkualitas	12	16,0%	9	12,0%	0	0%	21	28,0%
2	Berkualitas	10	13,3%	43	57,3%	0	0%	53	70,0%
3	Kurang Berkualitas	0	0%	0	0%	1	1,3%	1	1,3%
Jumlah		22	29,3%	52	69,3%	1	1,3%	75	100%

Sumber : data primer 2011

Berdasarkan tabel 4.10. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan dan menilai pelayanan keperawatan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 43 orang (57,3%).

Tabel 4.11.

Tabel Correlation Kendall Tau

Correlations

			Kepuasan Pasien	kualitas Pelayanan
Kendall's tau_b	Kepuasan Pasien	Correlation Coefficient	1.000	.258**
		Sig. (2-tailed)	.	.002
		N	75	75
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	.258**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.002	.
		N	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji statistik Kendal Tau didapatkan nilai τ sebesar 0,258 dengan taraf signifikansi 0,002. Untuk menentukan hipotesis ditolak atau diterima maka besarnya taraf signifikansi (p) dibandingkan dengan taraf kesalahan 5% (0,05). Jika p lebih besar dari 0,05 maka hipotesis ditolak dan jika p lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Hasil uji statistik memberikan nilai p 0,002 lebih kecil dari 0,05 (0,002 < 0,05) sehingga dapat disimpulkan hipotesis H_0 diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna askeskin di ruang rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di bangsal arafah dan sakinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Selanjutnya untuk membuktikan koefisien Kendal Tau (τ) dilakukan dengan menggunakan uji z. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai z hitung sebesar 3,253 lebih besar dari z tabel 1,98 sehingga dapat dinyatakan bahwa koefisien Kendal Tau (τ) signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan

pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang Arafah dan Sakinah RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

D. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian selanjutnya akan dilakukan pembahasan untuk memberikan deskripsi yang lebih jelas tentang hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna askeskin di ruang rawat inap Arafah dan Sakinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

1. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan tabel 4.4. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 53 orang (70,6%). dan tidak ada responden yang menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tidak berkualitas. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan pihak RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah berkualitas dan sesuai dengan harapan dan persepsi pasien. kualitas pelayanan yang baik merupakan harapan dari setiap orang yang menggunakan jasa pelayanan terutama jasa layanan kesehatan. kualitas merupakan cerminan dari kemampuan dan kepedulian serta pertanggungjawaban penyelenggara jasa layanan kesehatan. Penyelenggara jasa layanan yang berusaha menjaga kualitas pelayanannya maka penyelenggara tersebut akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan memperhatikan kepentingan pelanggan dan standar kualitas pelayanan sehingga pelanggan merasa puas.

Hasil penelitian memberikan gambaran kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan jenis pekerjaan dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang bekerja sebagai buruh/tani dan menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 21 orang (28,0%) sebagaimana ditunjukkan pada tabel 4.5. Penilaian pasien yang bekerja sebagai buruh/tani terhadap kualitas pelayanan kesehatan merupakan penilaian yang obyektif bila ditinjau dari aspek psikologis. Pekerjaan responden yang sebagian besar buruh atau tani yaitu sebanyak 21 (28,0%) sebagaimana diperlihatkan pada tabel 4.1. memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden bertempat tinggal di daerah pedesaan dan kurang mampu, dimana mata pencaharian penduduknya masih bertani. Sebagai warga yang tinggal di daerah pedesaan, nuansa kekeluargaan diantara sesama, sedikit banyak masih kentara. Terlebih pasien yang telah berusia antara 51 – 60 tahun, tentunya semangat kekeluargaannya masih kental. Terhadap pasien dengan karakteristik seperti ini, sikap yang ramah dari perawat dianggap sebagai bentuk pelayanan kesehatan yang bermutu, sebab sesuai dengan karakter pasien.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar responden mempunyai sumber dana yang digunakan untuk membiayai perawatannya di rumah sakit berasal dari dana Aseskin yaitu sebanyak 75 orang (100%) sebagaimana diperlihatkan pada tabel 4.1. Kualitas rawat inap di rumah sakit sangat menentukan citra rumah sakit di masyarakat. Dimana dalam proses rawat inap, peran perawat tidak bisa dipisahkan karena pada kenyataannya perawat berada 24 jam di sisi pasien. Sehingga kualitas pelayanan keperawatan menjadi salah satu faktor penting baik buruknya kualitas pelayanan di Rumah

Sakit. Oleh karena itu, kualitas pelayanan keperawatan perlu dipertahankan dan ditingkatkan seoptimal mungkin sebagaimana dinyatakan oleh Depkes RI (1998).

2. Kepuasan pasien

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan seperti yang diperlihatkan tabel 4.8. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 53 orang (70,6%) dan tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Sedangkan Williams dan Torens *cit* Zulfarman (1998) menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan ukuran yang merefleksikan outcome, proses dan struktur pelayanan.

Berdasarkan karakteristik usia responden didapatkan gambaran bahwa sebagian besar responden adalah pasien yang berusia 51 – 60 tahun yaitu sebanyak 13 orang (17,3%) yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan pihak rumah sakit, khususnya perawat. Berdasarkan jenis kelamin didapatkan gambaran bahwa responden yang paling banyak adalah Perempuan yang merasa puas dengan keperawatan yang diterimanya selama dirawat di rumah sakit yaitu sebanyak 33 orang (44,0%).

3. Hubungan kualitas dengan tingkat kepuasan pasien pengguna askeskin tentang pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Berdasarkan tabel 4.8. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pasien yang merasa puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan dan menilai pelayanan keperawatan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 53 orang (70,6%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai pelayanan yang berkualitas juga merasa puas dengan hasil pelayanan yang diberikan. Hasil uji statistik Kendall Tau memberikan kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang Arafah dan Sakinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan tingkat hubungan rendah yang ditunjukkan dengan nilai r sebesar 0,258 dengan taraf signifikansi 0,002 dan nilai z hitung sebesar 3,253 Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa kepuasan pasien terhadap perawatan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang dinisbatkan kepada pelayanan perawat. Semakin baik perawat dalam memberikan pelayanan maka tingkat kepuasan pasien akan semakin tinggi. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RS PKU Muhammadiyah memberikan gambaran bahwa pasien memberikan kepercayaan kepada pihak rumah sakit untuk merawat dirinya.

E. KETERBATASAN PENELITIAN

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Pada penelitian ini tidak dilakukan wawancara secara mendalam untuk menggali persepsi pasien tentang kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

2. Pada penelitian ini belum dilakukan observasi langsung terhadap pasien untuk mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan keperawatan.
3. Karena kurang mampu peneliti mengelola waktu

F. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Diketahuinya kualitas pelayanan keperawatan pengguna askeskin di ruang rawat inap rumah sakit PKU Muhammadiyah
- b. Diketahuinya tingkat kepuasan pasien pengguna askeskin di ruang rawat inap rumah sakit PKU Muhammadiyah

Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 53 orang (70,6%). Sebagian besar responden menilai perawatan yang diberikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berkualitas yaitu sebanyak 53 orang (70,6%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang Arafah dan Sakinah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan tingkat hubungan rendah yang ditunjukkan dengan nilai t sebesar 0,258 dengan taraf signifikansi 0,002 dan nilai z hitung sebesar 3,253

G. Saran

1. Bagi Pimpinan RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta
Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan terhadap pelaksanaan pelayanan keperawatan dan dijadikan acuan di dalam menentukan kebijakan operasional terutama untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan keperawatan agar selalu memberikan kepuasan kepada pasien.

Bagi Ilmu Keperawatan

Hasil penelitian ini agar semakin menambah wawasan kepada perawat sebagai tolok ukur dalam meningkatkan pelayanan asuhan keperawatan, perawat dapat memahami tuntutan dari pasien sehingga perawat dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yaitu dengan meningkatkan kualitas/mutu pelayanan keperawatan.

2. Bagi institusi STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta
Hasil penelitian ini agar dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam penelitian lebih lanjut tentang mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.
3. Peneliti selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lebih komprehensif, diharapkan dapat dilakukan wawancara secara mendalam terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan.

H. DAFTAR PUSTAKA

- Pohan, S Imbalo, MHA, Dr., 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, EGC, Jakarta.
- Trishantoro, L., 2004. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah sakit*, Gajah mada University Press.
- Kartiko. (2000). Perbedaan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Dan Kartu Sehat Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Sleman. *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada*.

Arikunto. S. (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta

RSUD Cengkareng, (2007). Profil Rumah Sakit dalam <http://www.rsudcengkareng.com>, diperoleh 15 november 2010

Nursalam., 2003. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta



STIKES
Aisyiyah
YOGYAKARTA