

**HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA<sup>1</sup>**

Fakhirah Meyana H. Abilang<sup>2</sup>, Ery Khusnal<sup>3</sup>

**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah  
Yogyakarta



**Disusun Oleh**

**FAKHIRAH MEYANA H. ABILANG**

**NIM: 05/02/R/00/206**

**PROGRAM PENDIDIKAN NERS-PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH  
YOGYAKARTA**

**2009**

**HUBUNGAN SIKAP PERAWAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN  
PASIEN RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh**

**FAKHIRAH MEYANA H. ABILANG**

**0502R00206**



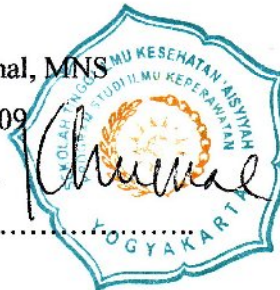
Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi Pada  
Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan  
STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : Ery Khusnal, MNS

Tanggal : 21 Juli 2009

Tanda Tangan : .....



## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah senantiasa dipanjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, serta lindungan NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini yang berjudul “Hubungan Sikap Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2009”. Salawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang diutus Allah SWT sebagai rahmat bagi seluruh alam.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang saya hormati:

1. Prof. Dr. dr. Wasilah Rochmah, Sp.PD. K (Ger). selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan ‘Aisyiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam menempuh studi.
2. Ery Khusnal, MNS. selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan ‘Aisyiyah Yogyakarta sekaligus sebagai Dosen Pembimbing dan penguji I yang telah memberikan bimbingan, bantuan motivasi, pengarahan serta masukan yang sangat berarti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Sri Hendarsih, S.Kp., M.Kes. selaku penguji II yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang sangat berharga.
4. dr.H.Ahmad Hidayat, Sp.OG.M.Kes selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta beserta staf yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Seluruh pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian.
6. Keluarga (Papa, Mama, Ary, Angga & Odha) yang telah memberi dukungan dan do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Badriyah, Adhim, Ayi, Ayu, Diah, Endang, teman-teman kontrakan (Cici, mbak Icut, Gilang) yang selalu membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2005, kelas A maupun kelas B yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan ilmu dan pengalaman. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat sebagai literatur serta sebagai sumber ilmu pengetahuan.

Yogyakarta

Fakhirah Meyana H. Abilang

# RELATIONSHIP BETWEEN NURSE'S ATTITUDE AND SATISFACTION OF HOSPITALIZED PATIENT AT GENERAL HOSPITAL PKU MUHAMMADIYAH OF YOGYAKARTA<sup>1</sup>

Fakhirah Meyana H. Abilang<sup>2</sup>, Ery Khusnal<sup>3</sup>

## ABSTRACT

Success of hospital to improve service quality greatly related to patient's satisfaction. Satisfaction rises from first sight in patient who submits based on nursing service. Though one who existed in hospital succeed in medical academy of treating patient, but if their attitude was not good, all done could be said fail to serve the patient. This study was to know whether there was relationship between nurse's attitude and satisfaction of hospitalized patient at general hospital PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Data collection was done from may until July 2009, with *descriptive* research design of correlation and *cross sectional* approach. Sample taken used *Purposive Sampling* technique with 97 respondents. Validity test used *Content validity index* (CVI) with result of 0,888 in nurse's attitude and 0,875 in patient's satisfaction. Reliability test used *Cronbach alfa* formulation with result of 0,941 in nurse's attitude and 0,688 in patient's satisfaction. Hypothesis was applied with *Pearson product moment correlation*. Result of the research indicated that there was statistically significant relationship between nurse's attitude and satisfaction of hospitalized patient at general hospital PKU Muhammadiyah Yogyakarta ( $r=0,402$ ;  $p\leq 0,01$ ). It was expected that hospital management could improve quality of human resource in nurse by way to give training or seminal from all nurses concerning and how nurse should have attitude in front of patient, so that they could improve patient's satisfaction on hospital service.

Keywords : Attitude, Satisfaction, Hospitalization

---

<sup>1</sup> Title of Thesis

<sup>2</sup> School of Nursing Science, 'Aisyiyah' Health Science College of Yogyakarta

<sup>3</sup> School of Nursing Science, 'Aisyiyah' Health Science College of Yogyakarta

## PENDAHULUAN

Era globalisasi yang semakin berkembang seperti saat ini, turut pula meningkatkan tuntutan masyarakat akan mutu pelayanan kesehatan yang optimal. Baik buruknya pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusianya, terutama sumber daya perawat. Perawat dituntut untuk bersikap baik dan santun kepada seluruh pasien, baik itu bayi yang baru lahir sampai orang lanjut usia sekalipun. Perawat diharapkan perannya untuk selalu berada di samping tempat tidur klien, siap setiap saat ketika diperlukan, cepat tanggap terhadap berbagai keluhan, dan turut merasakan apa yang klien sedang alami (Arif & Kuswahyudi, 2008).

Kepuasan pasien merupakan indikator penilaian sistem pelayanan kesehatan yang utama. Apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya yang pada akhirnya akan berdampak pada rendahnya citra rumah sakit di mata masyarakat.

Dari hasil penelitian yang dilakukan Suryawati, Dharminto dan Shaluhiah (2006), di beberapa rumah sakit yang ada di Jawa Tengah menunjukkan bahwa ketidakpuasan pasien sebagian besar terdapat pada keramahtamahan, kesabaran dan kejelasan informasi yang diberikan perawat kepada pasien. Sikap yang tidak ramah dari perawat kepada pasien menjadi faktor penting yang menyebabkan ketidaknyamanan pasien pada masa perawatan. Keramahtamahan perawat terhadap pasien menjadi faktor utama yang menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

RS PKU Muhammadiyah adalah rumah sakit swasta kelas C yang terletak di Jl. Ahmad Dahlan No.20 Yogyakarta. RS ini memiliki instalasi rawat inap yang terdiri dari ruang perawatan VIP, kelas I, kelas II, kelas III dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 202 buah. Menurut bagian rekam medis RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, sejak tahun 2006 jumlah kunjungan pasien rawat inap meningkat dari 10.281 pasien pada tahun 2005 menjadi 11.634 pasien pada tahun 2006. Pada tahun 2007 terjadi peningkatan yang cukup signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien rawat inap yaitu mencapai 15.775 pasien rawat inap.

Namun, pada tahun 2008 jumlah kunjungan pasien menurun drastis menjadi 13.648 pasien rawat inap. Salah satu faktor yang berperan dalam peningkatan maupun penurunan jumlah kunjungan pasien adalah kualitas sumber daya manusia rumah sakit. Jika penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap ini merupakan akibat dari buruknya kualitas sumber daya manusia rumah sakit (perawat), maka rumah sakit perlu melakukan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar tidak dimarginalkan oleh masyarakat.

Selain itu juga penulis telah melakukan studi pendahuluan pada bulan Januari 2009 dengan menyebarkan angket pada 20 orang pasien rawat inap. Hasil angket menyebutkan bahwa dari 20 orang, 12 orang (60%) di antaranya menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan terutama yang berkaitan dengan aspek penerimaan meliputi sikap perawat yang kurang ramah dan kurang senyum, aspek perhatian seperti perawat kurang sabar dan kurang peka terhadap setiap perubahan klien, dan aspek komunikasi seperti perawat tidak memberitahu tujuan dari perawatan yang akan diberikan. Jika masalah ini tidak segera diatasi maka dapat mempengaruhi citra rumah sakit di mata konsumen dan konsumen memiliki kemungkinan untuk berpindah ke jasa pelayanan kesehatan yang lain.

Paparan tersebut diatas, menunjukkan bahwa sikap yang baik dari perawat dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan tersendiri bagi pasien selama menjalani masa perawatan. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut (Rumah Sakit).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2009.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental menggunakan metode deskriptif korelasi dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Subyek dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 97 pasien rawat inap yang berada di ruang Arafah, Marwah dan Raudah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Variabel bebas (*independen*) dalam penelitian ini



adalah sikap perawat sedangkan variabel terikat (*Dependen*) dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pasien.

Definisi Operasional dari Penelitian ini adalah;

- a) Sikap Perawat merupakan hal apa yang harus dilakukan perawat dalam merespon pasien baik secara verbal maupun non verbal saat mulai datang berobat sampai selesai menjalani perawatan yang dipersepsikan oleh pasien, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang diisi oleh pasien, dengan aspek sikap perawat meliputi: Aspek penerimaan, perhatian, komunikasi, kerjasama dan tanggung jawab. Kategori penilaian selalu (4), sering (3), kadang-kadang (2), tidak pernah (1). Skala data interval. Jumlah pertanyaan ada 16 soal. Skor tertinggi 64 sedangkan terendah 16.
- b) Kepuasan pasien adalah respon pasien rawat inap terhadap reaksi yang diberikan perawat kepada pasien selama menjalani perawatan, dengan dimensi kepuasan meliputi: Keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati atau kepedulian (*empathy*) dan bukti langsung atau berwujud (*tangibles*). Kategori penilaian sangat puas (4), puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1). Skala data interval. Jumlah pertanyaan ada 14 soal. Jumlah total skor tertinggi 56 sedangkan skor terendah 14.

Langkah-langkah pengolahan data dalam penelitian ini meliputi penyuntingan, pengkodean, dan tabulasi data. Untuk mengetahui hubungan antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap digunakan uji statistik *Pearson product moment*.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. HASIL

#### 1. Karakteristik responden

Tabel 1  
Distribusi frekuensi karakteristik responden penelitian

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
<b>1.</b>	<b>Jenis kelamin</b>		
a.	Laki-laki	41	42,3
b.	Perempuan	56	57,7
	<b>Jumlah</b>	97	100
<b>2.</b>	<b>Usia</b>		
a.	Usia 15-20 th	6	6,2
b.	Usia 21-30 th	14	14,4
c.	Usia 31-40 th	20	20,6
d.	Usia 41-50 th	26	26,8
e.	Usia 51-60 th	31	32,0
	<b>Jumlah</b>	97	100
<b>3.</b>	<b>Pekerjaan</b>		
a.	Pelajar/mahasiswa	8	8,2
b.	Petani	32	33,0
c.	Pegawai negeri	29	29,9
d.	TNI/POLRI	3	3,1
e.	Pegawai swasta	9	9,3
f.	Ibu rumah tangga	10	10,3
g.	Buruh	2	2,1
h.	Pensiunan	4	4,1
	<b>Jumlah</b>	97	100
<b>4.</b>	<b>Lama rawat inap</b>		
a.	< 3 hari	0	0
b.	≥ 3 hari	97	100
	<b>Jumlah</b>	97	100
<b>5.</b>	<b>Biaya pengobatan</b>		
a.	Askes	27	27,8
b.	Askeskin	19	19,6
c.	Biaya sendiri	51	52,6
	<b>Jumlah</b>	97	100

Sumber: Data Primer 2009



## 2. Sikap perawat

### a. Penilaian responden terhadap sikap perawat

Tabel 2.1  
Distribusi frekuensi sikap perawat

No	Penilaian Sikap	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	10	10,3
2.	Baik	79	81,4
3.	Kurang baik	8	8,2
4.	Tidak baik	0	0
	<b>Total</b>	97	100

Sumber: Data Primer 2009

### b. Penilaian pasien terhadap sikap perawat berdasarkan aspek sikap perawat

Tabel 2.2  
Distribusi frekuensi penilaian pasien terhadap sikap perawat berdasarkan aspek sikap perawat

No	Aspek sikap	Kriteria						Total	
		SB		B		KB		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Aspek Penerimaan	6	6,2	84	86,6	7	7,2	97	100
2.	Aspek Perhatian	15	15,5	77	79,4	5	5,2	97	100
3.	Aspek komunikasi	16	16,5	78	80,4	3	3,1	97	100
4.	Sikap kerjasama	7	7,2	77	79,4	13	13,4	97	100
5.	Sikap tanggung jawab	3	3,1	87	89,7	7	7,2	97	100

Sumber: Data Primer 2009

Keterangan:

SB = Sangat Baik

B = Baik

KB = Kurang Baik

## 3. Tingkat kepuasan pasien rawat inap

### a. Kepuasan pasien

Tabel 3.1  
Distribusi frekuensi kepuasan pasien

No	Penilaian Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat puas	10	10,3
2.	Puas	80	82,5
3.	Kurang puas	7	7,2
4.	Tidak puas	0	0
	<b>Total</b>	97	100

Sumber: Data Primer 2009

b. Kepuasan pasien berdasarkan aspek kepuasan

Tabel 3.2  
Distribusi frekuensi penilaian aspek kepuasan oleh pasien diruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei-Juni 2009

No	Aspek Kepuasan	Kriteria						Total	
		SP		P		KP			
		f	%	f	%	f	%	f	%
1.	Keandalan	9	9,3	88	90,7	0	0	97	100
2.	Ketanggapan	11	11,3	86	88,7	0	0	97	100
3.	Jaminan	7	7,2	90	92,8	0	0	97	100
4.	Empati	6	6,2	89	91,8	2	2,1	97	100
5.	Bukti langsung	5	5,2	79	81,4	13	13,4	97	100

Sumber: Data Primer 2009

Keterangan:

SP = Sangat Puas  
P = Puas  
KB = Kurang Puas

4. Hubungan sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap

Tabel 4.1  
Tabulasi silang hubungan sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei-Juni 2009

No	Kepuasan pasien	Sangat puas		Puas		Kurang puas		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
	<b>Sikap perawat</b>								
1.	Sangat baik	5	5,1	5	5,1	0	0	10	10,2
2.	Baik	5	5,1	70	72,2	4	4,2	79	81,5
3.	Kurang baik	0	0	5	5,1	3	3,2	8	8,3
	<b>Total</b>	10	10,2	80	82,4	7	7,4	97	100

Sumber: Data Primer 2009

Tabel 4.2  
Matriks korelasi Hubungan sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Mei-Juni 2009

No	Variabel Penelitian	1	2
1.	Sikap Perawat	0,000	0,402**
2.	Kepuasan Pasien Rawat Inap		0,000

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

Sumber: Data Primer 2009

## B. PEMBAHASAN

Tabel 2.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai sikap perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berada pada kategori baik yaitu sebanyak 79 responden (81,4%) dan tidak ada responden yang menilai tidak baik terhadap sikap perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah baik dan sesuai dengan harapan pasien. Perawat yang menjadi harapan setiap pasien adalah perawat yang memiliki sikap yang ramah, murah senyum, sanggup berkomunikasi dengan pasien dan sanggup memenuhi kebutuhan pasien, perawat seperti ini dianggap sebagai perawat bermutu dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sedangkan perawat yang kurang ramah, kurang sanggup berkomunikasi dengan pasien serta kurang mampu untuk memenuhi kebutuhan pasien dianggap sebagai perawat kurang bermutu dan sedapat mungkin dijauhi oleh pasien, sebab perawat seperti ini dianggap memperparah kondisi pasien. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Nurmala (2008) yang menyatakan bahwa persepsi mutu pelayanan kesehatan bagi pengguna jasa layanan kesehatan (pasien) ditekankan pada sikap petugas kesehatan dalam hal ini perawat, sehingga baik buruknya mutu pelayanan kesehatan dinisbatkan kepada baik buruknya sikap yang ditunjukkan perawat kepada pasien. Allah SWT juga telah menerangkan dalam Al-Qur'an Surat Ali-Imran ayat 159 sebagai berikut: "Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu". Sama halnya dengan seorang perawat, jika perawat bersikap kasar terhadap pasien maka sedapat mungkin perawat tersebut dijauhi oleh pasien. Karena bagi pasien aspek psikologis terkadang lebih penting dibandingkan aspek medis.

Tabel 2.2 menunjukkan penilaian responden terhadap aspek sikap perawat, di mana sebagian besar responden menilai sikap yang ditunjukkan perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berada pada kategori baik. Namun pihak manajemen RS harus lebih memperhatikan lagi terhadap semua aspek sikap perawat tersebut khususnya aspek kerjasama karena masih

banyak pasien yang menilai kurang baik terhadap aspek kerjasama perawat yaitu sebanyak 13 responden (13,4%). Aspek kerjasama yang dimaksud yaitu perawat tidak memberitahukan dengan jelas tentang suatu hal yang harus dipatuhi oleh pasien tentang anjuran dalam perawatan. Kerjasama yang kurang baik antara perawat dengan pasien dapat mempengaruhi proses kesembuhan pasien dan pada akhirnya akan berdampak pada persepsi kepuasan pasien secara keseluruhan, sehingga diharapkan agar seorang perawat mampu melakukan kerjasama yang baik dengan pasien dalam memberikan asuhan keperawatan.

Dalam hal kerjasama ini, peran komunikasi antara perawat dengan pasien sangat penting untuk mengenal kebutuhan pasien dan menentukan rencana tindakan serta kerjasama dalam memenuhi kebutuhan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang telah disajikan pada tabel 2.2 menunjukkan bahwa sikap perawat pada aspek komunikasi menurut persepsi pasien berada pada kategori baik yaitu sebanyak 78 responden (80,4%). Komunikasi yang dilakukan oleh seorang perawat pada saat melakukan intervensi keperawatan harus mampu memberikan kasiat terapi dalam proses penyembuhan pasien. Oleh karenanya seorang perawat harus meningkatkan pengetahuan dan kemampuan aplikatif komunikasi terapeutik agar kebutuhan dan kepuasan pasien dapat terpenuhi.

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai puas terhadap pelayanan keperawatan khususnya sikap yang ditunjukkan perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu sebanyak 80 responden (82,5%) dan tidak ada responden yang menilai tidak puas terhadap sikap perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Kepuasan seorang pasien akan membawa dampak positif bagi penyedia jasa layanan kesehatan sebab dengan kepuasan, seorang pasien akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga, memberi komentar yang baik tentang pelayanan yang diberikan rumah sakit serta berdampak pada menyusulnya pasien-pasien lain yang menjadi teman dekat pasien pertama tersebut untuk datang menggunakan barang dan jasa yang ditawarkan pihak rumah sakit.

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai puas terhadap semua aspek kepuasan pasien. Namun yang harus menjadi perhatian utama bagi pihak manajemen RS yaitu pada aspek bukti langsung (*tangibles*), karena masih terdapat pasien yang menilai kurang puas terhadap aspek bukti langsung ini yaitu sebanyak 13 responden (13,4%). Bukti langsung ini ikut menentukan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, yang meliputi kelengkapan sarana dan prasarana rumah sakit misalnya kebersihan ruang rawat inap, WC, tempat parkir, dan ruang tunggu yang nyaman. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada aspek bukti langsung ini dalam upaya penyusunan strategi untuk menarik konsumen (pasien).

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, yang mempunyai makna bahwa semakin baik sikap perawat maka pasien akan semakin puas; dan sebaliknya semakin kurang baik sikap perawat maka pasien akan semakin tidak puas. Hubungan yang sedang antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh sikap perawat saja tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti prosedur administrasi rumah sakit, fasilitas yang disediakan rumah sakit serta biaya yang harus dikeluarkan pasien selama perawatan.

Keberhasilan yang diperoleh Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Oleh sebab itu manajemen RS perlu menganalisa sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit (Sugiharti, 2008). Untuk meningkatkan mutu pelayanan yang optimal dengan harapan dapat memuaskan pasien tentunya banyak upaya yang harus dilakukan yang berkaitan dengan pengembangan kepribadian dan sikap perawat. Salah satu upaya yang telah dilakukan pihak rumah sakit adalah dengan memberikan pelatihan dan seminar yang meliputi pelatihan keterampilan klinik dan juga keterampilan interpersonal (sikap, komunikasi). Perolehan pengetahuan dan keterampilan tersebut apabila diterapkan dengan baik, maka dapat meningkatkan kompetensi klinik dan juga

kompetensi interpersonal perawat. Perawat akan memiliki keyakinan yang tinggi terhadap setiap sikap yang ditunjukkan kepada orang lain.

Dengan keyakinan yang tinggi dan kesadaran yang dimilikinya diharapkan perawat mampu memberikan respon yang tepat dan terapeutik untuk setiap stimulus yang dialami oleh perawat. Dengan demikian perawat yang memiliki keyakinan yang tinggi terhadap tugas dan tanggung jawabnya serta ditunjang dengan adanya penampilan sikap yang baik maka akan berdampak pada mutu pelayanan. Hal ini tentunya juga akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang dirawat di rumah sakit, yang pada akhirnya akan berdampak pada meningkatnya citra rumah sakit dimata masyarakat (pasien).

### C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini terdapat pada saat pengumpulan data. Keterbatasan *pertama*, bahwa peneliti tidak melakukan wawancara secara mendalam untuk menggali persepsi pasien tentang kepuasan pasien terhadap sikap perawat sehingga data yang diperoleh belum begitu lengkap. Keterbatasan *kedua*, bahwa peneliti tidak melakukan observasi secara langsung untuk mengetahui bagaimana sikap yang ditunjukkan perawat kepada pasien saat memberikan asuhan keperawatan. Dan keterbatasan *ketiga*, bahwa ada kemungkinan terjadinya bias pada penelitian ini, dimana responden merasa khawatir atas jawaban yang mereka berikan akan mempengaruhi pelayanan yang mereka dapatkan dari perawat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Sikap perawat di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menurut persepsi pasien adalah baik sebanyak 79 responden (81,4%).
2. Kepuasan pasien di ruang rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta berada pada kategori puas sebanyak 80 responden (82,5%).
3. Terdapat hubungan yang signifikan antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta ( $r=0,402;p=0,000$ ). Semakin baik sikap perawat maka pasien akan

semakin puas; dan sebaliknya semakin kurang baik sikap perawat maka pasien akan semakin tidak puas.

## **Saran**

### 1. Bagi rumah sakit

Bagi pihak rumah sakit agar tetap memperhatikan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya khususnya perawat, supaya masyarakat tetap percaya dan mau untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang ditawarkan rumah sakit. Untuk mengantisipasi persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat, hendaknya dilakukan beberapa upaya untuk lebih meningkatkan profesionalisme dari perawatnya. Adapun jenis upaya tersebut dapat berupa pelatihan-pelatihan maupun seminar-seminar bagi semua perawat mengenai bagaimana seharusnya perawat bersikap dihadapan pasien serta diharapkan agar hasil dari pelatihan maupun seminar tersebut dapat ditularkan kepada perawat yang lain.

### 2. Bagi perawat

Bagi perawat agar mempertahankan bahkan lebih meningkatkan keterampilan interpersonal perawat khususnya sikap perawat terhadap pasien dan keluarga pasien, guna meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan variabel kepuasan, dapat melakukan penelitian dengan mencari faktor yang lebih dominan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan menggunakan metode yang lain misalnya dengan melakukan wawancara mendalam sehingga dapat diperoleh data yang lebih lengkap.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, C.Y. (2003). *Manajemen Administrasi RS*, edisi 2. Universitas Indonesia: Jakarta.
- Arief & Kuswahyudi. (2008). *Empati Perawat Sembuhkan Pasien*. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa: Yogyakarta.
- Azwar, S. (2005). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Departemen Kesehatan RI. (1994). *Standar Asuhan Keperawatan*. Dirjen Pelayanan Medik: Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (1998). *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Dirjen Pelayanan Medik: Jakarta
- Gunarsa, S.D., & Gunarsa, Ny. S.D. (2003). *Psikologi Perawatan*. Gunung Mulia: Jakarta.
- Hidayat, AAA. (2004). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*, Edisi Pertama. Salemba Medika: Jakarta.
- Murwani, A. (2008). *Pengantar Konsep Dasar Keperawatan*. Fitramaya; Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat (prinsip-prinsip dasar)*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Nurmala, (2008). Hubungan Mutu dengan Kepuasan Pasien tentang Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RS. PKU Muhammadiyah Yogyakarta, *Skripsi Keperawatan*. STIKes 'Aisyiyah:Yogyakarta
- Potter, A.P & Perry, G.A. (2005). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik*, Edisi Empat. EGC: Jakarta.
- Sabarguna, B.S. & Sumarni. (2003). *Sumber Daya Manusia Rumah Sakit*. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng:Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. (2004). *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng:Yogyakarta.
- Simatupang, J.E. (2008). *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. EGC: Jakarta.
- Sugiharti A.T.R. (2008). Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Inap dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Ruangan HCU pada Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi dalam <http://one.indoskripsi.com/node/5044>, diakses tanggal 24 Juni 2009
- Suharsimi A. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Paktek*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi Untuk Keperawatan*. EGC: Jakarta.

- Supranto, J. (2001). *Statistik: Teori dan Aplikasi*. Edisi Keenam, Cet. Pertama. Jakarta: Erlangga.
- Suryadi, S. (2001). Biaya atau Kepuasan Pasien? dalam [pdpersi.co.id](http://pdpersi.co.id), diakses tanggal 19 November 2008.
- Suryawati, C. Dharminto. Shaluhiyah, Z. (2006). Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Universitas Diponegoro*. 9 (4). 177-178.
- Suyono, H. (2008). *Pengantar Psikologi Sosial 1*. D&H Pro Media: Yogyakarta.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Volume 1. Airlangga University Press: Surabaya.
- Wiyana, M. (2007). Membangun Pribadi *Caring* Perawat dalam <http://www.fik.ui.ac.id>, diakses tanggal 19 November 2008.



STIKES  
Aisyiyah  
YOGYAKARTA