

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun Oleh
ENDANG TRIYANI
NIM: 05/02/R/00204**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2009**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana
Keperawatan Pada Program Study Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta



Disusun Oleh
ENDANG TRIYANI
NIM: 05/02/R/00204

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2009

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT
INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun Oleh

ENDANG TRIYANI

NIM: 05/02/R/00204

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Guna Melengkapi Sebagai Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta

Oleh:

Pembimbing : H. Syaifudin, M.Kes

Tanggal : 6 Agustus 2009

Tanda Tangan :

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, serta lindungan NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”. 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 S.Kep., MNS. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan ‘Aisyiyah Yogyakarta.
3. H. Syaifudin M.Kes., sebagai Dosen Pembimbing dan penguji I yang telah memberikan bimbingan, bantuan motivasi, pengarahan serta masukan yang sangat berarti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Nuryandari SKM., M.Kes. Selaku penguji II yang telah banyak memberikan masukan dan saran yang sangat berharga.
5. dr.H.Ahmad Hidayat,Sp.OG.M.Kes selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Anton Himawan, SE selaku pembimbing di rumah sakit beserta staf yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian.
7. 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, Juli 2009

Endang Triyani

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA¹

Endang Triyani², Syaifudin³, Nuryandari⁴

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan kesehatan adalah suatu proses kegiatan pemberian jasa atau pelayanan di bidang kesehatan, pelayanan yang memuaskan/berkualitas akan membentuk loyalitas pelanggan, dan karena kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya adalah citra/image rumah sakit yang meningkat

Tujuan: Diketuinya hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Metodologi Penelitian: Penelitian ini merupakan penelitian studi korelasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan rancangan cross sectional. Teknik pengumpulan sampel dengan *purposive sampling*. Analisa data menggunakan *product moment*.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori baik, yaitu sebanyak 63,2%, tingkat kepuasan pasien rawat inap dalam kategori puas, yaitu sebanyak 61,4%, hal ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap ($r=0.705$; $p=0,000$)

Saran Penelitian: Untuk peneliti selanjutnya diharapkan melakukan penelitian dengan wawancara mendalam dan observasi langsung dengan responden sehingga penelitian akan menjadi lebih optimal.

Kata Kunci : kualitas pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien rawat inap

Daftar Pustaka : 20 buku (2000- 2008); 3 internet, 1 Jurnal

Halaman : xiii; 65 halaman; 11 tabel; 6 gambar; 13 Lampiran

¹ Judul Skripsi

² Mahasiswa PSIK STIKES 'Aisyiah Yogyakarta

³ Dosen PSIK STIKES 'Aisyiah Yogyakarta

⁴ Dosen PSIK STIKES 'Aisyiah Yogyakarta

HEALTH SERVICE QUALITY RELATION TO HOSPITALIZED PATIENT SATISFACTION LEVEL AT PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL OF YOGYAKARTA¹

Endang Triyani², Syaifudin³, Nuryandari⁴

ABSTRACT

Background: Health service is an activity process to give services in health sector, a satisfying/ in good quality service will built customer loyalty, and because of loyalty is close related to “word of mouth”, so that a satisfying service will bring new customer to come. The effect at next is increasing hospital image.

Objective: To know health service quality relation to patient satisfaction at PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta.

Research Method: This research was a correlation study with quantitative approach and sectional cross design. Sample collection technique used purposive sampling. And it used product moment as data analysis.

Research Result: The result showed that health service quality achievement at good category, which was 63.2 %, hospitalized patient satisfaction level at satisfy category, which was 61.4 %, this showed a significant relationship between health service quality and hospitalized patient satisfaction level ($r = 0.0705$; $p = 0.000$)

Research Suggestion: Future researcher should conduct a research with deeper interview and direct observation to the respondent so that the research will more optimal.

Keywords : health service quality, hospitalized patient satisfaction level

Bibliography : 20 books (2000 – 2008), 3 internet pages, 1 journal

Pages : xiii; 65 pages; 11 tables; 6 pictures; 15 annexes

¹ Thesis Title

² Student of PSIK-STIKES ‘Aisiyah of Yogyakarta

³ Lecturer of PSIK-STIKES ‘Aisiyah of Yogyakarta

⁴ Lecturer of PSIK-STIKES ‘Aisiyah of Yogyakarta

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan adalah inti dari pemasaran modern yang berorientasi kepada pelanggan. Tingkat kepuasan dapat berubah dari waktu ke waktu tetapi sepanjang kita dapat memuaskan pelanggan, mereka akan tetap datang mengunjungi dan membeli pelayanan yang ditawarkan (*repeat buying*). pelayanan yang memuaskan/berkualitas akan membentuk loyalitas pelanggan, dan karena kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya adalah citra/image rumah sakit yang meningkat (pdpersi.co.id).

Pada tahun 2010, negara-negara maju di Asia Pasifik akan membuka pintunya lebar-lebar bagi komoditi dan jasa yang kita hasilkan. Sebaliknya pada tahun 2020, kita harus membuka lebar pasaran kita untuk menerima komoditi dan jasa dari negara maju. Hal ini berarti bahwa kita harus mampu bersaing, khususnya dalam pelayanan kesehatan. Salah satu strategi yang tepat dalam mengantisipasi persaingan terbuka adalah melalui pelayanan kesehatan yang berorientasi selain pada proses pelayanan yang bermutu, juga hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau pasien. (Djoko Wijono, 2000:625).

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penilaian sistem pelayanan kesehatan yang utama, karena 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. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Dan usaha pemerintah untuk meningkatkan kualitas kesehatan guna untuk memuaskan pasien dapat dilihat dari hasil Rapat Kerja Kesehatan Nasional (Rakerkesnas) semester pertama yang dilaksanakan oleh Departemen Kesehatan di Hotel Quality Solo, tanggal 24-26 Juni 2007. Rapat yang dibuka dan ditutup oleh Menteri Kesehatan ini membahas tentang Peningkatan Akses dan Kualitas Pelayanan Kesehatan tetap menjadi tema Rakerkesnas, dengan sub tema meningkatkan efisiensi & efektifitas dan menata alokasi serta utilisasi anggaran kesehatan dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang terjangkau, adil dan merata. Tema ini dipilih mengingat akses dan mutu pelayanan kesehatan tetap menjadi tantangan utama pembangunan kesehatan Indonesia (<http://klinis.wordpress.com>).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan penulis di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada bulan februari 2009 dengan melakukan penyebaran angket pada 10 orang pasien rawat inap yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien tentang kepuasan terhadap

pelayanan kesehatan. Hasil angket menyebutkan bahwa dari 10 orang, 6 orang (60%) di antaranya menyatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan terutama yang berkaitan dengan pelayanan dari dokter yaitu kemudahan dokter untuk dihubungi, keramahan dokter, kejelasan informasi tentang penyakit dari dokter, pelayanan dari perawat yaitu keramahan perawat, ketrampilan perawat, pelayanan administrasi yaitu kecepatan petugas dalam melayani administrasi keuangan, fasilitas medis dan penunjang yaitu kelezatan makanan, dan lingkungan fisik rawat inap yaitu Sirkulasi dan kesegaran udara, kebersihan kamar mandi dan WC, persediaan kebutuhan air kamar mandi dan WC. Pasien yang menyatakan sudah puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sebanyak 4 orang (40%). Jika hal 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.

Sesuai latar belakang dan uraian diatas tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *non eksperimental* menggunakan metode *deskriptif korelasi*, Pendekatan waktu yang digunakan adalah *cross sectional*. menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan

menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas (kualitas pelayanan kesehatan) dan variabel terikat (tingkat kepuasan pasien).

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien. Menurut Sabarguna Pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi Kenyamanan, Hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, Kompetensi teknis petugas, Biaya. Yang kemudian oleh peneliti dikelompokkan menjadi 4(empat) kelompok, untuk pengelompokannya sebagai berikut : Sangat baik bila total skor jawaban responden 55-72, baik bila total skor jawaban responden 40-54, kurang baik bila total skor jawaban responden 29-39, tidak baik bila total skor jawaban responden <28. Skala data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala data interval.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan kesehatan. Yang diukur dengan menggunakan 5 dimensi mutu menurut Parasuraman. Kemudian, oleh peneliti dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok yaitu Sangat puas bila total skor jawaban responden 55-72, puas bila total skor jawaban responden 40-54, kurang puas bila total skor jawaban responden 29-39, tidak puas bila total skor jawaban responden <28. Skala data

yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala data interval.

Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Rata-rata jumlah pasien yang dirawat inap per bulan pada tahun 2008 berjumlah 1.137 pasien. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Suharsimi - Arikunto (2006) apabila jumlah subjeknya besar maka sampel dapat diambil 10% dari populasi, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 114.

Metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan klien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah dengan membagi kuesioner langsung kepada responden di bangsal rawat inap Raudhah, Arofah dan Marwah yang telah memenuhi kriteria subyek penelitian dan telah menyatakan diri bersedia menjadi responden dengan mengisi lembar persetujuan. Responden mengisi kuesioner untuk diisi sesuai petunjuk dengan memberi tanda *checklist* (✓) pada kolom yang telah disediakan lembar kuesioner yang sudah diisi oleh responden dikembalikan pada waktu yang sama.

Kuesioner sebelum digunakan untuk penelitian akan diuji validitas dan reabilitasnya untuk mengetahui baik tidaknya instrument pengumpul data. Pengujian validitas dan reabilitas dilakukan satu kali melalui penelitian uji coba terhadap 20 pasien rawat inap di ruang Raudhah dan Arofah di RS PKU Muhammadiyah.

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Validitas diukur menggunakan rumus *korelasi product moment* (Arikunto, 2006). Berdasarkan uji validitas didapatkan bahwa dua item pertanyaan pada instrument kualitas pelayanan kesehatan dan dua item pertanyaan pada instrument kepuasan pasien yang mempunyai nilai r hitung $< r_{\text{tabel product moment}}$ dengan taraf signifikan 5% dan $N = 20$ (0,444) yaitu nomor 1 ($0,266 < 0,444$), 12 ($0,258 < 0,444$), tentang kualitas pelayanan kesehatan. pertanyaan no 4 ($0,203 < 0,444$), 16 ($0,267 < 0,444$), tentang tingkat kepuasan pasien.

Uji reliabilitas adalah suatu cara untuk mengetahui tingkat kehandalan suatu instrument yang diperoleh dengan cara uji coba berdasarkan data dari instrument tersebut. Uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus *alpha* karena instrument yang digunakan mempunyai rentang skor bukan 1 dan 0 (Arikunto, 2006).

Berdasarkan hasil perhitungan untuk kuesioner kualitas pelayanan kesehatan didapatkan r hitung per dimensinya yaitu : dimensi kenyamanan r hitung 0.747, dimensi hubungan pasien dengan petugas RS r hitung 0,746, dimensi kompetensi teknis petugas r hitung 0,823, dimensi biaya r hitung 0.802, untuk kuesioner tingkat kepuasan pasien didapatkan r hitung per dimensinya yaitu : dimensi *reability* r hitung 0.713, dimensi *responsiveness* r hitung 0,760, dimensi *assurance* r hitung 0,789, dimensi *emphaty* r hitung 0.733, dimensi *tangibles* r hitung 0,756, sehingga dapat diketahui $r_{\text{table}} < r_{\text{hitung}}$, dimana angka untuk r_{table} adalah

0,6. Angka-angka tersebut diartikan bahwa setiap butir pertanyaan kuesioner memiliki kehandalan yang tinggi.

Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap digunakan uji statistik *Pearson product moment*. Sebelum dilakukan analisis data di lakukan Uji normalitas data ini menggunakan Kolmogorov Smirnov dan dinyatakan normal jika hasilnya $> 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Umum

Penelitian ini dilakukan di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta. RSUD PKU Muhammadiyah merupakan rumah sakit yang terakreditasi dengan 12 bidang pelayanan dengan tipe C plus. RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang didirikan pada tanggal 15 Februari 1923 mempunyai letak strategis yaitu di tengah-tengah perkotaan tepatnya di jalan KHA Dahlan No. 20 dengan batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah barat berbatasan dengan jalan Bhayangkara
- Sebelah timur berbatasan dengan Gedung Agung
- Sebelah utara berbatasan dengan Poltabes Kota Yogyakarta
- Sebelah selatan berbatasan dengan jalan KHA Dahlan (Kampung Kauman)

Bidang pelayanan meliputi administrasi manajemen, pelayanan medis, keperawatan, kegawatdaruratan, rekam medik, radiologi, farmasi, laboratorium, INOS (Infeksi Nosokomial), K3, dan IBS (Instalasi Bedah Sentral) dan perinatologi resiko tinggi, selain 12 bidang pelayanan

tersebut terdapat 4 bidang pelayanan besar dengan sub spesialis sehingga menjadikan RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta menjadi rumah sakit tipe C plus, 4 bidang pelayanan besar tersebut meliputi pelayanan bedah dalam, kebidanan, dan anak. Selain sebagai pusat pelayanan kesehatan RSUD PKU Muhammadiyah juga digunakan sebagai tempat pendidikan bagi calon dokter, perawat, bidang, ahli gizi, medical record dan tenaga kesehatan lainnya.

Deskripsi Karakteristik Responden

Umur

No.	Umur	Frekuensi	Persentase
1.	< 20 Tahun	13	11,4%
2.	20 – 40 Tahun	62	54,4%
3.	41 – 60 Tahun	32	28,1%
4.	> 60 Tahun	7	6,1%
Jumlah		114	100,0%

Pada tabel diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan umur. Jumlah responden pada penelitian ini

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1.	Laki-laki	46	40,4%
2.	Perempuan	68	59,6%
Jumlah		114	100%

adalah 114 orang. Responden terbanyak adalah yang berumur 20 – 40 tahun yaitu sebanyak 62 orang (54,4%) dan responden paling sedikit adalah yang berumur lebih dari 60 tahun yaitu sebanyak 7 orang (6,1%).

Jenis Kelamin

Tabel di atas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Berdasarkan tabel di atas dapat

diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 68 responden (59,6%). Sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang (40,4%).

Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1.	Tidak Sekolah	2	1,8%
2.	Lulus SD	17	14,9%
3.	Lulus SLTP	19	16,7%
4.	Lulus SLTA	61	53,5%
5.	Lulus D3/S1	15	13,2%
Jumlah		114	100%

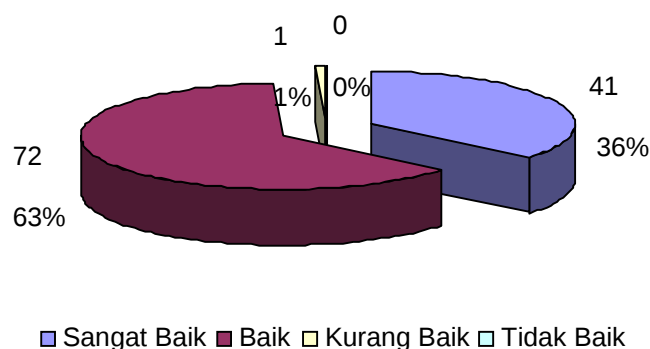
Tabel di atas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan adalah SLTA yaitu sebanyak 61 responden (53,5%) dan responden yang paling sedikit adalah tidak bersekolah sebanyak 2 responden (1,8%).

Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1.	PNS/ABRI	8	7,0%
2.	Pegawai Swasta	28	24,6%
3.	Pelajar/Mahasiswa	33	28,9%
4.	Buruh	24	21,1%
5.	Lain-lain	21	18,4%
Jumlah		114	100%

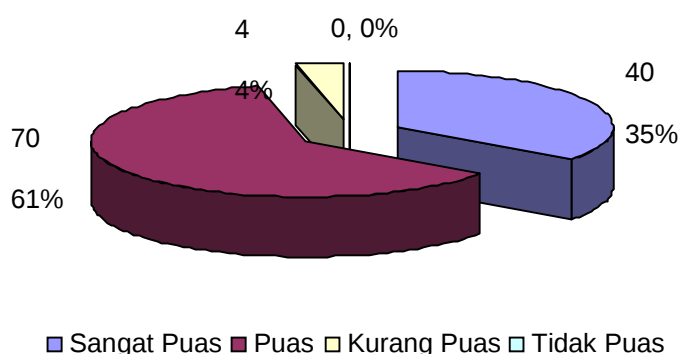
Pada tabel diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan. Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa yaitu sebanyak 33 orang (28,9%) dan responden yang paling sedikit jumlahnya bekerja sebagai PNS/ABRI sebanyak 8 orang (7,0%).

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan



Distribusi kualitas pelayanan kesehatan responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan berada dalam kategori baik yakni sebanyak 72 responden (63,2%), selanjutnya kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori sangat baik sebanyak 41 responden (36,0%), dan kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori kurang baik sebanyak 1 responden (0,9%).

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien



Distribusi tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kepuasan berada dalam kategori puas yakni sebanyak 70 responden (61,4%), selanjutnya tingkat

kepuasan pasien dalam kategori sangat puas sebanyak 40 responden (35,1%), dan tingkat kepuasan pasien dalam kategori kurang puas sebanyak 4 responden (3,5%).

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan								Total	
	Sangat puas		Puas		Kurang puas		Tidak puas			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sangat baik	27	23,7	14	12,3	0	0	0	0	41	36,0
Baik	13	11,4	56	49,1	3	2,6	0	0	72	63,2
Kurang baik	0	0	0	0	1	0,9	0	0	1	0,9
Tidak baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	40	35,1	70	61,4	4	3,5	0	0	114	100,0

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah menyatakan kualitas pelayanan yang baik dengan tingkat kepuasan yang puas yaitu sebanyak 56 orang (49,1%). Sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dengan tingkat kepuasan yang kurang puas yaitu sebanyak 1 orang (0,9%).

Sebelum dilakukan analisis data dilakukan uji normalitas data. Uji normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Ringkasan Hasil Uji Normalitas Data Penelitian

Kelompok	KSZ	p	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1,267	0,081	Normal
Tingkat Kepuasan	1,141	0,148	Normal

Pada Tabel Ringkasan Hasil Uji Normalitas Data Penelitian dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada data kualitas pelayanan sebesar 0,081. Data tingkat kepuasan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,148. Berdasarkan hasil uji normalitas tersebut dapat diketahui kedua data mempunyai nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$), maka dapat disimpulkan data dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Hipotesis penelitian yaitu “ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2009” dibuktikan menggunakan uji korelasi *Product Moment* dengan bantuan program komputer *SPSS 13.00 for Windows*.

Rangkuman Hasil Uji *Product Moment*

Hubungan	r hitung	p-value	Keterangan
Kualitas pelayanan dengan Tingkat Kepuasan	0,705	0,000	Signifikan

Tabel di atas menunjukkan hasil analisis *Product Moment* hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan diperoleh nilai r hitung sebesar 0,705 dengan nilai probabilitasnya (*p-value*) sebesar 0,000. Nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05 atau $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

Nilai r hitung sebesar 0,705, berdasarkan tabel interpretasi nilai r menunjukkan bahwa keeratan hubungan dalam kategori tinggi. Sehingga dapat disimpulkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien

adalah tinggi. Hal ini dapat diartikan semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin baik kepuasan pasien.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Berdasarkan pengolahan data primer diperoleh bahwa kualitas pelayanan kesehatan sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 72 responden (63,2%). Porposisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah baik dan tidak ada kualitas pelayanan kesehatan pada pasien dalam kategori tidak baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit meliputi kenyamanan, hubungan pasien, kompetensi teknis, dan biaya (Sabarguna, 2004). Berdasarkan hasil penelitian pada faktor-faktor kualitas pelayanan kesehatan pasien diketahui bahwa pada faktor kenyamanan kualitas pelayanan kesehatan pasien berada pada kategori baik sebanyak 86 responden (75,4%), sedang faktor hubungan pasien sebanyak 65 responden (57,0%) berada pada kategori baik. Faktor kompetensi teknis terdapat 79 responden (69,3%). Hal ini menunjukkan bahwa RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta telah mampu memenuhi seluruh kriteria kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan kualitas kesehatan yang baik akan membawa citra baik bagi rumah sakit tersebut, karena dengan standarisasi pelayanan yang bagus pasien akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tidak hanya

bermanfaat bagi pasien tersebut tetapi juga bermanfaat bagi petugas kesehatan dan manajer. Bagi petugas kesehatan pelayanan kesehatan yang bermutu dan memenuhi standar akan meningkatkan derajat kesehatan pasien, sedangkan bagi manajer fokus pada mutu akan mendorongnya untuk mengatur staf, pasien dan masyarakat dengan baik.

Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap sebagian besar adalah puas sebanyak 70 responden (61,4%). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah puas. Tingkat kepuasan pasien dinilai dengan lima dimensi yaitu bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan, kepastian (*Assurance*) dan perhatian (*Empaty*).

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi kepuasan pasien diketahui bahwa pada dimensi keandalan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan berada pada kategori puas sebanyak 87 responden (76,3%), sedang dimensi ketanggapan sebanyak 79 responden (69,3%) berada pada kategori puas. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan dalam kategori puas sebanyak 78 responden (68,4%), sedang pada dimensi empati mayoritas responden mempunyai tingkat kepuasan yang puas sebanyak 77 responden (67,5%). Pada dimensi bukti fisik responden mempunyai tingkat kepuasan puas terhadap pelayanan kesehatan sebanyak 80 responden (70,2%). Pada kelima dimensi tersebut tidak terdapat responden yang tidak mempunyai

tingkat kepuasan tidak puas dalam pelayanan kesehatan di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis diketahui ada hubungan yang signifikan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan yang baik dengan tingkat kepuasan yang puas yaitu sebanyak 56 orang (49,1%). Hal ini dapat diartikan semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit maka akan semakin baik tingkat kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien pada kualitas pelayanan kesehatan akan membentuk hubungan yang bagus antara pihak rumah sakit dengan pasien, sehingga pasien merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan adalah tinggi. Kepuasan yang tinggi akan membuat pasien menjadi loyal pada rumah sakit sehingga akan datang lagi untuk melakukan pemeriksaan.

Berdasarkan analisa tersebut di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta tahun 2009. Hal ini sejalan dengan pendapat dari

Parasuraman (dalam Lupiyadi, 2001) mengajukan suatu konsep *ServQual*, yaitu lima dimensi yang memengaruhi kualitas jasa pelayanan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Apabila kelima dimensi itu dapat dipenuhi oleh Rumah Sakit, maka kepuasan konsumen dapat dicapai.

Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Indah Kurniati (2006) dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien dan Keluarga Pasien Rawat Inap Dewasa Kelas II dan III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta”, yang menyimpulkan ada hubungan yang sangat kuat dan bermakna antar mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dan keluarga pasien di ruang rawat inap.

Keterbatasan Penelitian

1. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner, penelitian akan lebih maksimal apabila disertai dengan wawancara langsung dengan responden.
2. Responden pada penelitian ini hanya terbatas pada kelas II dan III, seharusnya responden diambil dari seluruh ruang perawatan rawat inap dari kelas VIP, I, II, III, agar semua kelas terwakili.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah dalam kategori baik, yaitu sebanyak 72 responden (63,2%).

2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah dalam kategori puas, yaitu sebanyak 70 responden (61,4%).
3. Terdapat hubungan yang signifikan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap, hal ini ditunjukkan dengan nilai probabilitasnya (*p-value*) sebesar 0,000.

Saran

1. Bagi ilmu pengetahuan
Penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan informasi bagi perawat mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh perawat maupun tenaga kesehatan sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kembali pelaksanaan pelayanan kesehatan yang sudah ada guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta
Diharapkan pihak RS PKU Muhammadiyah lebih meningkatkan dan lebih memperhatikan kembali kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan karena dari hasil penelitian masih terdapat 4 (4%) pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan.
3. Bagi Petugas Kesehatan
Diharapkan dapat mempertahankan dan bila perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dinilai baik oleh pasien, sehingga pasien akan semakin puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan informasi mengenai hak-hak pelayanan kesehatan yang dapat mereka dapatkan ketika menjadi pasien rumah sakit.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melengkapi keterbatasan penelitian ini yaitu dengan melakukan pengambilan data disertai wawancara dan observasi langsung dengan responden, dan responden diambil dari semua kelas, sehingga penelitian akan menjadi lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Gde, M., 2004, *Manajemen Kesehatan*, EGC : Jakarta.
- Aditama, 2003, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Universitas Indonesia : Jakarta.
- Arikunto, S., 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta : Jakarta.
- Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta : Jakarta
- Djoko W., 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Vol.1, Airlangga University Press: Surabaya.
- Djoko W., 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Vol.2, Airlangga University Press: Surabaya.
- Imbalo S. P., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, EGC : Jakarta.

- Junaidi, 2002, <http://klinis.wordpress.com> 2008/11/06
- Jurnal *Kebidanan dan Keperawatan*, volume:3, Nomor 1, Juni 2007 Hal. 22-36
- Laksono T., 2006, *Manajemen Rumah Sakit*, Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Lupiyadi, R., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat : Jakarta.
- Notoatmodjo, S., 2002, *Metode Penelitian Kesehatan*, Edisi Revisi, Rineka Cipta : Jakarta.
- Notoatmojo, S., 2005, *Metode Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta : Jakarta.
- Nuracmah., 2001, *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*, makalah seminar keperawatan, rumah sakit islam cempaka putih: Jakarta.
- Sabarguna, Boy S., 2004, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Cetakan ke-2, Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY : Yogyakarta.
- Simatupang, 2008, *Manajemen Pelayanan Kebidanan*, EGC : Jakarta.
- Setiadi, 2007, *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*, Graha Ilmu : Yogyakarta.
- Sri P., 2006, *Kedudukan Hukum Perawat dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, PT RajaGrafindo Persada : Jakarta.
- Soetjiningsih., 2004, *Tumbuh Kembang Remaja dan Permasalahannya*, Cetakan I, Sagung Seto : Jakarta.
- Sugiarto, 1999, <http://klinis.wordpress.com> 2008/11/06
- Supranto, J., 2002, *Pengukuran Tingkat KepuasanPelanggan Untuk Meningkatkan Pangsar Pasar*, Rineka Cipta : Jakarta.
- Sugiyono, 2006, *Statistik Untuk Penelitian*, Cetakan Ke-9, Alfabeta : Bandung.
- Umar, H., 2008, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, PT Rajagrafindo Persada : Jakarta.
- <http://klinis.wordpress.com> 2008/11/06
- <http://ruhyana.wordpress.com> 2008/11/06