

**HUBUNGAN PEMENUHAN TANGGUNG JAWAB
PERAWAT TERHADAP PROFESI DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP KELAS III RSU
PKU MUHAMMADIYAH
BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun Oleh:
GALUH AYU KRIDAWARDANI
201010201017**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2014**

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN PEMENUHAN TANGGUNG JAWAB
PERAWAT TERHADAP PROFESI DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG
RAWAT INAP KELAS III RSU
PKU MUHAMMADIYAH
BANTUL**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Oleh :
GALUH AYU KRIDAWARDANI
201010201017

Telah Disetujui Oleh Pembimbing
Pada tanggal :
10 - 3 - 2014

Pembimbing



Tenti Kurniawati, S.Kep., Ns., M.Kep.

HUBUNGAN PEMENUHAN TANGGUNG JAWAB PERAWAT TERHADAP PROFESI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI RUANG RAWAT INAP KELAS III RSUD MUHAMMADIYAH BANTUL¹

Galuh Ayu Kridawardani² Tenti Kurniawati³

INTISARI

Latar Belakang : Kepuasan pasien merupakan salah satu komponen penting dalam suatu sistem rumah sakit karena kepuasan pasien menggambarkan kualitas pelayanan suatu rumah sakit. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi.

Tujuan : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul.

Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif korelasional*, dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling dengan jumlah masing-masing sampel berjumlah 32 pasien dan 32 perawat ruang rawat inap kelas RSUD Muhammadiyah Bantul. Analisis data penelitian ini menggunakan *kendall tau*.

Hasil : Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar pemenuhan tanggung jawab perawat tetap terhadap profesi di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul dalam klasifikasi “cukup” yaitu sebanyak 15 orang (46,9%) dan sebagian besar kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul dalam klasifikasi “tinggi”, yaitu sebesar 19 orang (59,4%). Hasil analisis *kendall tau* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,487 ($> 0,05$).

Kesimpulan : Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul

Saran : Bagi perawat di RSUD Muhammadiyah Bantul diharapkan meningkatkan upaya-upaya pengembangan ilmu pengetahuan seperti penelitian, pendidikan non formal, organisasi, pelatihan serta pemanfaatan teknologi dan informatika kesehatan.

Kata kunci : pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi, tingkat kepuasan pasien

Referensi : 23 buku, 8 penelitian, 2 internet

Halaman : xiii, 111 halaman, 8 tabel, 2 gambar, 17 lampiran

¹Judul Skripsi

²Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES ‘Aisyiyah Yogyakarta

³Dosen STIKES ‘Aisyiyah Yogyakarta

THE CORRELATION BETWEEN THE DEGREE OF FULFILLMENT OF RESPONSIBILITY OF NURSES TO THE PROFESSION TOWARD THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION IN PATIENT WARDS CLASS III PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL IN BANTUL¹

Galuh Ayu Kridawardani² Tenti Kurniawati³

ABSTRACT

Background : Patient's satisfaction is one the essential components in hospital management system as it represents the quality of service of the hospital. One of the factors that affects the level of patient satisfaction is fulfillment of the nursing responsibility towards profession.

Objective : The objective of research is to determine the correlation between the degree of fulfillment of responsibility of nurses to the profession towards the level of patient satisfaction in patient wards class III PKU Muhammadiyah Hospital in Bantul.

Methods : This study used a descriptive correlational research method, the time cross sectional approach. Sampling technique in this study uses total sampling technique with amount of each sample was 32 patients and 32 nurses wards class III PKU Muhammadiyah Hospital in Bantul. Analysis of the research data uses kendall tau.

Result : The result show that most of fulfillment of responsibility of nurses to the profession in the patient wards class III PKU Muhammadiyah Hospital in Bantul can be classified as "fair" as many as 15 people (46,9%) and the majority of patient satisfaction in the patient wards class III PKU Muhammadiyah Hospital Bantul is in the classification of "high", by 19 people (59,4%). Kendall tau analysis results obtained significance value of 0.487 (> 0.05).

Conclusion : There is no significant relationship between the degree of fulfillment of the responsibility of nurses to the profession by the level of patient satisfaction in inpatient wards class III RSU PKU Muhammadiyah in Bantul.

Suggestion : For nurses at PKU Muhammadiyah Hospital in Bantul, it is expected to increase the science development efforts such as through research, non-formal education, organization, training and use of technology and health informatics.

Keywords : fulfillment of the nursing responsibility towards profession, level of satisfaction patient

References : 23 books, 8 of the study, 2 internet

Pages : xiii, 111 pages, 8 tables, 2 images, 17 attachments

¹Title of the thesis

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

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

PENDAHULUAN

Perkembangan jumlah rumah sakit di negara Indonesia sangat pesat. Pada tahun 2012 jumlah rumah sakit yang ada di Indonesia mencapai 1.959 unit, sampai bulan Januari 2013 telah berkembang menjadi 2.083 unit. Masyarakat yang semakin cerdas dan kritis, memiliki banyak alternatif dalam memilih pelayanan rumah sakit yang digunakan. Saat ini rumah sakit dituntut untuk saling bersaing meningkatkan kepuasan pasien agar tingkat kunjungan pasien di rumah sakit ditengah kondisi persaingan antar rumah sakit tersebut tetap tinggi. Menurut Potter & Perry (2009) hampir semua organisasi pelayanan kesehatan besar mengukur aspek kepuasan pasien.

Menurut Pohan (2007) kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien terdiri dari lima aspek yaitu kinerja, komunikasi, bukti langsung, harga dan kegunaan. Kinerja dan komunikasi merupakan aspek yang paling berkaitan erat dengan perawat karena memiliki intensitas interaksi dengan pasien paling tinggi dibandingkan petugas kesehatan lain di rumah sakit. Kenyataannya dilapangan menunjukkan bahwa banyak perawat yang belum menunjukkan sikap-sikap tersebut. Perawat bukan hadir untuk melayani, namun terkesan menyelesaikan tugas saja (Simamora, 2012).

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul adalah salah satu rumah sakit telah menggunakan sistem jaminan mutu ISO 9001: 2008. Salah satu dari 8 pilar manajemen mutu ISO 9001: 2008 adalah *customer focus*, dimana semua aktivitas dan sistem perencanaan bertujuan untuk kepuasan konsumen. Semua organisasi yang menggunakan sistem jaminan mutu ISO 9001 : 2008 harus memiliki sistem

pengukuran kepuasan pelanggan. Upaya yang telah dilakukan Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien adalah dengan survei kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap 3 bulan sekali menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien dan buku kritik saran yang diletakkan di meja tiap unit rumah sakit. Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul memiliki target kepuasan pelanggan pada tahun 2013 sebesar 90%, namun berdasarkan informasi dari bagian penjaminan mutu rumah sakit, target tersebut belum bisa tercapai dengan tingkat kepuasan pasien saat ini masih berkisar 80%.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari bagian humas RSUD PKU Muhammadiyah Bantul, dari hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan bagian humas RSUD PKU Muhammadiyah Bantul pada bulan Juli 2013 diperoleh data 1 tidak puas dan 18 kurang puas terhadap pelayanan perawat. Sedangkan berdasarkan laporan buku kritik dan saran pelanggan dari meja kritik dan saran unit pada bulan Mei dan September 2013 didapatkan total data ketidakpuasan pelanggan pada kedua bulan tersebut, perawat kurang ramah 4 keluhan, kinerja petugas 5 keluhan dan terkait pelayanan 6 keluhan.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan suatu rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain fasilitas fisik, kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), pelayanan profesional (*service ability*) dan estetika. Pelayanan profesional (*service ability*) adalah pelayanan diberikan oleh tenaga profesional. Salah satu tenaga profesional di rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien adalah perawat. Perawat profesional merupakan perawat yang melaksanakan praktek keperawatan sesuai dengan standar kode etik profesi keperawatan yang dibuat oleh organisasi profesi. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 pasal 13 ayat 3 tentang rumah sakit mengatakan

bahwa setiap tenaga kesehatan yang bekerja di rumah sakit harus bekerja sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan rumah sakit, standar prosedur operasional yang berlaku, etika profesi, menghormati hak pasien dan mengutamakan keselamatan pasien. Salah satu batang tubuh etika profesi keperawatan yang dikeluarkan oleh PPNI (Persatuan perawat nasional Indonesia) adalah tanggung jawab perawat terhadap profesi.

Komponen tanggung jawab perawat terhadap profesi meliputi perawat selalu berusaha meningkatkan kemampuan profesional secara sendiri-sendiri dan atau bersama-sama, perawat selalu menjunjung tinggi nama baik profesi, perawat secara bersama-sama membina dan memelihara mutu organisasi profesi keperawatan sebagai sarana pengabdian dan perawat senantiasa berperan dalam menentukan pembakuan pendidikan serta pelayanan keperawatan, kemudian menerapkannya dalam kegiatan pelayanan serta pendidikan keperawatan. Namun, pada penelitian yang dilakukan, peneliti lebih memfokuskan terkait upaya dan kegiatan yang dilakukan perawat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan secara mandiri ataupun kelompok dan penerapannya dalam praktik pelayanan keperawatannya di rumah sakit sehingga berkontribusi dalam peningkatan kepuasan pasien. Pengembangan ilmu pengetahuan tersebut antara lain dapat dilakukan melalui penelitian, pendidikan formal, pendidikan non formal, kegiatan organisasi, pelatihan dan memanfaatkan teknologi dan informasi untuk pengembangan ilmu keperawatan. Sehingga dalam melaksanakan praktik keperawatan, perawat tidak hanya menerapkan teori keperawatan yang hanya didapatkan saat kuliah saja, tetapi juga harus ditunjang dengan selalu mengikuti perkembangan ilmu keperawatan terbaru secara mandiri maupun kelompok.

Studi pendahuluan dilakukan pada tanggal 3, 9 dan 11 November 2013 di RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Berdasarkan hasil studi pendahuluan tanggal 3 dan 11 didapatkan total data sebanyak 4 pasien menyatakan kurang puas dan 6 pasien menyatakan puas terhadap pelayanan RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Keluhan pasien berupa ada beberapa perawat yang kurang ramah, kurangnya pemberian informasi dan pelayanan yang berbelit-belit. Sedangkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 9 November 2013 menggunakan kuesioner, diperoleh data 6 perawat tidak pernah mengikuti pelatihan dan seminar secara mandiri, 11 perawat hanya menerapkan praktik keperawatan sesuai teori yang didapatkan saat kuliah saja serta tidak melakukan usaha pengembangan dan 1 orang perawat tidak pernah mengembangkan pengetahuannya tentang ilmu serta praktik keperawatan terbaru.

Berdasarkan data keluhan pasien dari hasil survei kepuasan pelanggan pada bulan juli 2013, buku kritik dan saran pelanggan pada bulan Mei dan September 2013, studi pendahuluan tanggal 3, 9 dan 11 November 2013 serta sistem jaminan mutu RSU PKU Muhammadiyah Bantul yang telah menerapkan ISO 9001: 2008 dimana salah satu pilarnya adalah *customer focus* dengan target kepuasan pelanggan sebesar 90% pada tahun 2013, namun saat ini masih belum tercapai yaitu dengan tingkat kepuasan baru sekitar 80%, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Sedangkan tujuan khususnya adalah untuk mengetahui tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi di ruang rawat inap kelas III RSU PKU Muhammadiyah

Bantul dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD PKU Muhammadiyah Bantul. Hipotesis penelitian ini adalah “Ada hubungan antara tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD PKU Muhammadiyah Bantul”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif korelasional* dan pendekatan waktu *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling*, sehingga diperoleh sampel untuk variabel pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi sebanyak 32 perawat dan sampel tingkat kepuasan pasien sebanyak 32 pasien. Analisis data menggunakan *kendall tau*.

Instrumen pengukuran dalam penelitian ini menggunakan kuisioner. Untuk kuisioner variabel pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dibuat sendiri oleh peneliti, sedangkan untuk kuisioner kepuasan pasien diambil dari kuisioner penelitian Sumarjianto (2012) dengan dilakukan beberapa modifikasi. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada tanggal 16 sampai 20 Januari 2014 untuk kedua instrumen kuisioner. Kuisioner pemenuhan tanggung jawab perawat dilakukan uji coba terhadap profesi pada 20 responden perawat RSUD Nur Hidayah, sedangkan untuk kuisioner tingkat kepuasan pasien dilakukan pada 20 responden pasien rawat inap kelas III RSUD Nur Hidayah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Pemenuhan Tanggung Jawab Perawat terhadap Profesi

Deskripsi data hasil penelitian pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Tingkat Pemenuhan Tanggung Jawab Perawat terhadap Profesi pada Perawat Tetap di RSUD Muhammadiyah Bantul

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Baik	4	12,5%
2	Cukup	15	46,9%
3	Kurang	13	40,6%
Jumlah		32	100%

Sumber : Data Primer 2014

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi di bangsal rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul dalam kategori cukup yaitu sebanyak 15 orang (46,9%).

2. Kepuasan Pasien

Data kuisisioner kepuasan pasien setelah dianalisis, kemudian selanjutnya dikategorikan menjadi kategori tinggi, sedang dan rendah. Berikut ini dekripsi hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul :

Tabel 4.4 Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul

No	Kategori kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Persentase
1	Tinggi	19	59,4%
2	Sedang	13	40,6%
3	Rendah	0	0
Jumlah		32	100%

Sumber : Data Primer 2014

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa mayoritas kepuasan pasien rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul dalam kategori tinggi, sebanyak 19 responden (59,4%) dan tidak ada kepuasan pasien dalam kategori rendah.

3. Hubungan Pemenuhan Tanggung Jawab Perawat terhadap Profesi dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Untuk mengetahui hubungan antara pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul dilakukan analisis menggunakan uji analisis *kendall tau*. Berikut ini hasil analisis *kendall tau* untuk kedua variabel tersebut :

Tabel 4.8 Hasil Analisis *Kendall Tau*

Variabel	Koefisien Korelasi	Signifikan	Keterangan
pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien	-0,120	0,487	Tidak Signifikan

Sumber : Data Primer 2014

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar -0,120 dengan nilai signifikansi sebesar 0,487 ($p > 0,05$). Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa “tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul”.

B. Pembahasan

1. Pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi perawat di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul mayoritas dalam kategori cukup yaitu sebanyak 15 orang (46,9%). Komponen pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi yang diteliti dalam penelitian ini antara lain penelitian, pendidikan formal, pendidikan informal, organisasi, pelatihan serta teknologi dan informatika keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya pengembangan ilmu pengetahuan perawat secara mandiri di ruang rawat inap kelas III RSUD PKU Muhammadiyah Bantul masih kurang pada item penelitian, pendidikan formal, pendidikan non formal, pelatihan, kegiatan organisasi serta pemanfaatan teknologi dan informatika dalam praktik keperawatan.

Blais dkk (2007), Levett Jones (2005, dalam Potter & Perry, 2009), Moekijat (1991, dalam Simamora, 2013) dan Potter & Perry (2009) menjelaskan dan menyebutkan bahwa apabila pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi yang difokuskan pada penelitian, pendidikan formal, pendidikan non formal, organisasi keperawatan, pelatihan serta pemanfaatan teknologi informasi keperawatan kurang, maka akan mempengaruhi cara berfikir dan tindakan perawat dalam memberikan pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien. Sehingga, agar tetap dapat memberikan pelayanan keperawatan yang efektif serta efisien, perawat di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul harus meningkatkan pengembangan pengetahuan melalui kegiatan penelitian, pendidikan non

formal, organisasi keperawatan, pelatihan dan pemanfaatan teknologi serta informatika kesehatan yang berdasarkan penelitian ini aspek-aspek tersebut masih dalam katagori kurang.

2. Kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul

Hasil penelitian yang telah digambarkan pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSU PKU Muhammadiyah Bantul, sebagian besar dalam katagori tinggi yaitu sebanyak 19 orang (59,4%). Komponen kepuasan pasien yang diteliti dalam penelitian ini antara lain ketanggapan (*reliability*), keandalan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan komunikasi. Kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III di RSU PKU Muhammadiyah Bantul mayoritas dalam katagori cukup yaitu sebanyak 19 orang (59,4%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat RSU PKU Muhammadiyah Bantul harus meningkatkan kepuasan pasien yang masih kurang pada item keandalan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta item komunikasi. Hal ini juga didukung oleh Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Universitas Gadjah Mada ditulis oleh Hijriafitri dkk (2011) yang meneliti tentang kualitas pelayanan di instalasi rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Bantul, diketahui bahwa harapan pasien yang tinggi belum dapat dipenuhi oleh pihak manajemen RSU PKU Muhammadiyah Bantul. Hasil yang negatif menunjukkan bahwa pasien belum merasa puas pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dan penelitian Rakhmah (2010) menunjukkan bahwa 45% menyatakan

perawat kurang ramah dan jarang tersenyum, 22% menyatakan kurang komunikatif dan 33% menyatakan nyaman dengan perilaku perawat.

Sehingga, agar dapat mencapai target yang diharapkan dari bagian penjaminan mutu Rumah Sakit yaitu dengan tingkat kepuasan yang diharapkan yaitu sebesar 90 % yang saat ini masih dalam taraf kepuasan sebesar 80%, RSUD Muhammadiyah Bantul harus meningkatkan kepuasan pasien yang masih kurang pada item keandalan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta item komunikasi.

3. Hubungan antara tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul

Berdasarkan analisis data menggunakan uji korelasi *kendall tau*, membuktikan bahwa “tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul”. Hal ini berdasarkan hasil uji *kendall tau* dengan nilai signifikansi sebesar 0,487 ($> 0,05$). Sehingga, tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi yang dilakukan perawat tidak akan mempengaruhi terhadap peningkatan kepuasan pasien dan perawat yang memiliki tingkat pemenuhan tanggung jawab terhadap profesi kurang, belum tentu kepuasan pasien yang dirawat juga rendah. Selain pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi ada beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien antara lain antara lain menurut Pohan (2007), Simamora (2012) dan Sunyoto (2013) yaitu fasilitas fisik, kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to*

spesification), pelayanan profesional (*service ability*) dan estetika. Pelayanan profesional dalam hal ini juga tidak hanya pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi saja, melainkan ada kualitas praktik, evaluasi praktik profesional, kesejawatan, kolaborasi, pendayagunaan sumber daya serta kode etik keperawatan lain yaitu tanggung jawab terhadap klien, tanggung jawab terhadap tugas, tanggung jawab sesama perawat dan profesi kesehatan lain serta tanggung jawab perawat terhadap pemerintah dan bangsa.

Fasilitas fisik adalah peralatan, kondisi ruang rawat, kebersihan serta kondisi gedung bangunan rumah sakit (Sunyoto, 2013). Berdasarkan penelitian Tukan (2010) menunjukkan ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien kelas III dan VIP terhadap pelayanan keperawatan. Dengan demikian, berdasarkan penelitian tersebut fasilitas fisik juga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Menurut Simamora (2012) kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*) adalah sejauh mana karakteristik pelayanan memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya misalnya peralatan yang digunakan sesuai standar atau tidak. Berdasarkan penelitian Subekti (2009) menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Sehingga berdasarkan hasil penelitian tersebut faktor standar ini juga merupakan salah satu faktor yang berkontribusi memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan menurut Simamora (2012), estetika merupakan daya tarik rumah sakit yang dapat ditangkap oleh panca indra, seperti keramahan perawat, peralatan rumah sakit yang lengkap dan modern, desain

arsitektur rumah sakit, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, taman yang indah dan sejuk dan lain-lain. Berdasarkan penelitian Abilang (2009) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta, artinya estetika dalam penelitian juga merupakan salah satu faktor yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien karena sikap perawat merupakan salah satu bagian dari estetika.

Standar pelayanan profesional dalam Potter & Perry (2009), antara lain kualitas praktik yaitu perawat secara sistematis meningkatkan kualitas praktik dan efektivitas praktik keperawatan. Evaluasi praktik yaitu perawat mengevaluasi praktiknya sehubungan dengan standar praktik profesional dan petunjuknya, peraturan dan regulasi. Kesejawatan yaitu perawat berkontribusi terhadap peningkatan profesinya. Kolaborasi adalah perawat melibatkan pasien, keluarga dan lainnya dalam melakukan praktik keperawatan. Pendayagunaan sumber daya adalah perawat mempertimbangkan faktor yang berhubungan dengan keselamatan, efektivitas, biaya dan akibat dalam perencanaan dalam memberikan layanan keperawatan. Etika keperawatan adalah perawat mengintegrasikan unsur etik, dalam seluruh bidang keperawatan. Kode etik keperawatan meliputi tanggung jawab terhadap klien, tanggung jawab terhadap tugas, tanggung jawab sesama perawat dan profesi kesehatan lain, tanggung jawab perawat terhadap pemerintah dan bangsa serta tanggung jawab perawat terhadap profesi.

Meskipun dalam penelitian ini pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi tidak memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Namun, dari unsur nilai-nilai profesional di atas secara keseluruhan dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga dimungkinkan indikator-indikator pelayanan profesional lain tersebut lebih dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, hal ini didukung oleh hasil penelitian Sumarjianto (2013) yang menunjukkan ada hubungan antara kualitas penerapan nilai-nilai profesional dalam model praktik keperawatan profesional dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Sebagian besar pemenuhan tanggung jawab perawat tetap terhadap profesi di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul dalam klasifikasi “cukup” yaitu sebanyak 15 orang (46,9%) dan sebagian besar kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul dalam klasifikasi “tinggi”, yaitu sebesar 19 orang (59,4%). Tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul, dengan hasil uji analisis *kendall tau* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,487 ($> 0,05$).

B. Saran

1. Bagi RSUD PKU Muhammadiyah Bantul

a. Bagi bagian penjaminan mutu rumah sakit

Badan penjaminan mutu RSUD PKU Muhammadiyah Bantul dapat menjadikan pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi yang masih rendah sebagai salah satu sasaran mutu dan fokus pada AMI (*Audit Mutu Internal*) rumah sakit. Badan penjaminan mutu RSUD PKU Muhammadiyah Bantul diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan upaya-upaya meningkatkan mutu layanan yang sudah ada, seperti melanjutkan survei penilaian kepuasan pasien setiap 3 bulan sekali, lembar kritik dan saran pelanggan, sehingga berdampak pada kepuasan pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul dapat mencapai yang ditargetkan yaitu tingkat kepuasan sebesar 90%.

b. Bagian diklat RSUD PKU Muhammadiyah Bantul

Bagian diklat RSUD PKU Muhammadiyah Bantul diharapkan untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat mendukung upaya pengembangan pengetahuan perawat di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul yang masih rendah dan upaya peningkatan kepuasan pasien dengan mengadakan pelatihan dan seminar terkait keandalan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta komunikasi untuk perawat di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul, seperti pelatihan komunikasi dan pelatihan perilaku *caring* dan bagian diklat juga diharapkan dapat membuka kesempatan

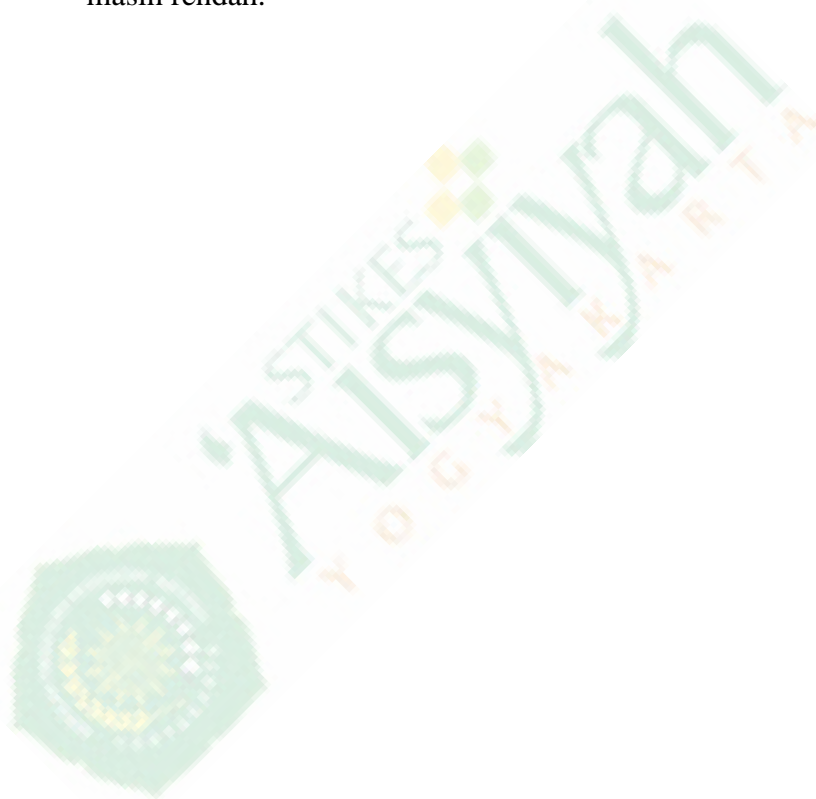
penelitian-penelitian terkait kepuasan pasien di ruang VIP dan kelas 1.

- c. Bagi kepala bidang keperawatan agar meningkatkan dukungan, sarana dan kesempatan perawat-perawat di RSUD Muhammadiyah Bantul untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya, antara lain dengan cara mengadakan pelatihan keperawatan, pelatihan teknologi dan informatika keperawatan, seminar keperawatan dan organisasi keperawatan untuk perawat di RSUD Muhammadiyah Bantul.
- d. Bagi perawat bangsal rawat inap kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul agar lebih meningkatkan keterampilan komunikasi dengan pasien serta melakukan upaya-upaya yang pengembangan ilmu pengetahuan secara mandiri yang masih dalam katagori “cukup” agar dapat ditingkatkan seperti aktif dalam penelitian, pendidikan non formal, pelatihan, keaktifan dalam organisasi keperawatan serta memanfaatkan teknologi serta informatika keperawatan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian, yang meneliti komponen pelayanan profesional lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien seperti kualitas praktik, evaluasi praktik profesional, kesejawatan, kolaborasi, pendayagunaan sumber daya ataupun dari faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien selain pelayanan profesional yaitu fasilitas fisik, standar mutu rumah sakit dan estetika perawat di RSUD Muhammadiyah Bantul. Contohnya terkait

fasilitas fisik adalah dengan melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien di ruang VIP dan kelas 1 RSUD Muhammadiyah Bantul. Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian yang menggunakan pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi sebagai variabel terikat dalam penelitian untuk mengetahui faktor-faktor penyebab tingkat pemenuhan tanggung jawab perawat terhadap profesi di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul yang masih rendah.



DAFTAR PUSTAKA

- Abilang, F. M. H. 2009. *Hubungan sikap perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta : PSIK-STIKES 'AISYIYAH YOGYAKARTA.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Blais, K.K., Hayes, J.S., Kozier, B., & Glenora. 2007. *Praktik Keperawatan Profesional*. EGC : Jakarta.
- Depkes. 2012. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 123/Menkes/SK/III/2012*. 9 November 2013. www.depkes.go.id
- Fajarwaty, N.D. 2012. *Hubungan persepsi klien tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar di pusat rehabilitasi penyandang cacat Yogyakarta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta : PSIK-STIKES 'AISYIYAH YOGYAKARTA.
- Hafizoh, I. 2011. *Hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien pengguna ASKESKIN di ruang rawat inap PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta : PSIK-STIKES 'AISYIYAH YOGYAKARTA.
- Hijriafitri, C., Marchaban & Sumarni. (2011, June). *Analysis Of Costumer Perception About Implementation Of ISO 9001 : 2000 at PKU Muhammadiyah Hospital, Bantul*. 6 (2), 6-7. Oktober 27, 2013. <http://jmpf.farmasi.ugm.ac.id/files/893>. ANALISIS PERSEPSI PELANGGAN - CAHYANI H-OKE.pdf
- Isgiyanto, A. 2009. *Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian Non Eksperimental*. Mitra Cendikia : Yogyakarta.
- Koentjoro, T. 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. CV ANDI OFFSET : Yogyakarta.
- Kurniati, A., & Efendi, F. 2012. *Kajian SDM Kesehatan di Indonesia*. Salemba Medika : Jakarta.
- Liliwari, A. 2008. *Dasar-dasar Komunikasi Kesehatan*. Pustaka Pelajar Offset : Yogyakarta.
- Machfoedz, I., A'yun, Q., Winarti, S.A., & Widyasih, H. 2008. *Kode Etik, Etika dan Lafal Sumpah*. Fitramaya : Yogyakarta.
- Muninjaya, G.A.A. 2004. *Manajemen Kesehatan*. EGC : Jakarta.
- Nirwana, A.B. 2011. *Psikologi Kesehatan Wanita*. Nuha Medika : Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta : Jakarta.

- Nursalam., & Efendi, F. 2008. *Pendidikan dalam Keperawatan*. Salemba Medika : Jakarta.
- Pohan,I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC : Jakarta.
- Potter, P.A.,& Perry, A.G. 2009. *Fundamental Keperawatan*. Salemba Medika : Jakarta.
- Putri, T.H. & Fanani, A. 2010. *.Etika Profesi Keperawatan*. Citra Pustaka : Yogyakarta.
- Rakhmah, U.A. 2010. *Efektifitas Pelatihan Komunikasi Interpersonal pada Perawat Pria dan Wanita terhadap Kehangatan Perawat dengan Klien di RSUD Muhammadiyah Bantul*. Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta : Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sabarguna,B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. KONSORSIUM Rumah sakit Islam Jateng-DIY : Yogyakarta.
- Sari W, D. 2008. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Mitra Cendikia : Yogyakarta.
- Saryono. 2008. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Mitra Cendikia : Yogyakarta.
- Simamora, R. 2012. *Manajemen Keperawatan*. EGC : Jakarta.
- Subekti, D. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya*. Tesis tidak dipublikasikan. Semarang : Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R & D*. ALFABETA : Bandung.
- Sumarjianto. 2012. *Hubungan Kualitas Penerapan Nilai-Nilai Profesional dalam Model Praktik Keperawatan (MPKP) dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Muhammadiyah Bantul*. Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta : PSIK-STIKES 'AISYIYAH YOGYAKARTA.
- Sunyoto, D. 2013. *Kewirausahaan Untuk Kesehatan*. Nuha Medika : Yogyakarta.
- Ta'adi . 2009. *Hukum Kesehatan*. EGC : Jakarta.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. CV ANDI OFFSET : Yogyakarta.
- Triwibowo, C. 2010. *Hukum Keperawatan*. Pustaka Book Publisier : Yogyakarta.
- Tukan, R. A. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Kelas III dan VIP terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Wates Kulon Progo*. Skripsi tidak dipublikasikan. Yogyakarta : PSIK-STIKES 'AISYIYAH YOGYAKARTA.
- YLKI. (2011, September 12). *Mengadukan layanan kesehatan*. 20 Oktober 2013.<http://www.ylki.or.id/mengadukan-layanan-kesehatan.html>