

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI BANGSAL PENYAKIT DALAM DAN BEDAH
DI RS DR. SOETARTO YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun Oleh :
USTANINGSIH LESTARI DEWI
201210201212**

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

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI BANGSAL PENYAKIT DALAM DAN BEDAH
DI RS DR. SOETARTO
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

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



Disusun Oleh :
USTANINGSIH LESTARI DEWI
201210201212

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

HALAMAN PENGESAHAN

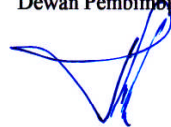
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI BANGSAL PENYAKIT DALAM DAN BEDAH
DI RS DR. SOETARTO
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

**Disusun Oleh :
USTANINGSIH LESTARI DEWI
201210201212**

Telah Disetujui Oleh Pembimbing
Pada tanggal:
26 Februari 2014

Dewan Pembimbing



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

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI BANGSAL
PENYAKIT DALAM DAN BEDAH
DI RS DR. SOETARTO
YOGYAKARTA¹**

Ustaningsih Lestari Dewi², Tenti Kurniawati³
Email: Ulestaridewi@gmail.com

Intisari kepuasan pasien menjadi faktor penting bagi eksistensi rumah sakit. Kepuasan konsumen dapat terjadi apabila rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya. Konsumen yang puas terhadap jasa yang diberikan cenderung akan menggunakan kembali jasa rumah sakit tersebut. Tetapi pada kenyataannya ditemukan masih banyak pasien yang belum puas dengan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat RS Dr. Soetarto Yogyakarta.

Mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam dan bedah di RS Dr. Soetarto Yogyakarta 2014.

Rancangan penelitian ini adalah *survey analitik korelatif* dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel diambil dengan teknik yaitu semua pasien rawat inap penyakit dalam dan bedah Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta sebanyak 313 responden. Sampel diambil dengan *simple random sampling*, sejumlah 41 responden dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisa data dilakukan dengan rumus *kendall-tau*.

Hasil uji Kendall tau diperoleh nilai nilai $\tau = 0,768$ dengan *p-value* $0,000 < \alpha (0,05)$. Kualitas pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta dalam kategori sedang sebanyak 18 orang (43,9%). Sebagian besar pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam dan bedah memiliki tingkat kepuasan sedang sebanyak 18 orang (43,9%).

Ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta. Dan disarankan kepada bagian penjaminan mutu rumah sakit untuk selalu mengevaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan dan mengadakan pelatihan rutin tentang *soft skill*, sikap dan perilaku kepada semua perawat pelaksana.

Kata kunci : Kualitas pelayanan keperawatan, Kepuasan ,Pasien.

Patient's satisfaction becomes an important factor for the existence. The customer's satisfaction is got by the hospital when it can give quality of service. The customer who satisfies with the service will come again and use the service in that hospital. In fact, it is faound that many patients do not satisfy with the nursing quality service given by the nurses of Dr. Soetarto Hospital Yogyakarta.

To get to know the correlation between the quality of nursing service and the hospitalized patients' satisfaction in ward of internal disease and surgery in Dr. Soearto Hospital Yogyakarta in 2014.

This research is correlative analytic survey with cross-sectional approach. The sample is taken by the technique. That is all the hospitalized patients internal disease and surgery in Dr. Soetarto Hospital Yogyakarta. They are 313 respondents. The sample is taken by simple random sampling, 41 respondents and the data collection is using questionnaire.

The Kendall Tau test result is $\tau = 0.768$ with *p-value* $0,000 < \alpha (0,05)$. The nursing service quality in Dr. Soetarto Hospital Yogyakarta in the average category is 18 people (43,9%). Most of the hospitalized patients in ward of internal diseases and surgery has average level of satisfaction is 18 people (43,9%).

There is the correlation between the quality of nursing service and the Hospital Yoyakarta. It is suggested to the department of quality assurance of Hospital to always evaluate the patients' satisfaction to the nursing service quality and conduct routine workshop about soft skill, attitude and behavior to all practical nurses.

Key word : quality of nursing service, satisfaction, patients

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Persaingan di antara rumah sakit sangat tinggi, beberapa rumah sakit untuk mendapatkan pasien melakukan kerja sama dengan perusahaan-perusahaan ataupun asuransi. Setiap rumah sakit mempunyai tujuan untuk mempertahankan kualitas dalam melayani pasiennya dengan menerapkan strategi yang tepat (Dwisukma, 2012).

Menurut Potter dan Perry (2009) bahwa Rumah Sakit yang menyediakan layanan yang berkualitas membutuhkan sumber daya kesehatan yang profesional. Konsumen kesehatan menuntut pelayanan yang berkualitas dan memiliki lebih banyak pengetahuan. Keperawatan profesional merupakan peranan yang penting dalam penyampaian pelayanan kesehatan. Pemecahan masalah perbaikan kualitas sangat tergantung pada partisipasi aktif dari perawat.

Suatu usaha untuk dapat bersaing, kunci pertamanya menurut Foster (2006, dalam Engel dkk, 2008) adalah harus benar-benar memahami karakter dari setiap konsumennya sehingga kepuasan konsumen akan tercapai karena tujuan dari suatu bisnis adalah memenangkan persaingan di antara kompetitor yang lain dalam merebut konsumen.

Apabila rumah sakit mampu memahami karakter dari pasiennya maka rumah sakit akan diingat dan disenangi oleh pasien.

Memuaskan pasien adalah keinginan setiap rumah sakit selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup atau eksistensi rumah sakit. Apabila rumah sakit mampu memuaskan kebutuhan pasien berarti rumah sakit tersebut memiliki keunggulan dibandingkan dengan rumah sakit lainnya. Konsumen yang puas terhadap jasa yang diberikan cenderung untuk menggunakan kembali jasa rumah sakit tersebut dan apabila konsumen menderita sakit, dirinya akan mendatangi kembali rumah sakit tersebut. Hal ini berarti bahwa apabila pasien merasa puas akan membuatnya merasa senang dan pada akhirnya mau menggunakan kembali jasa rumah sakit tersebut apabila menderita suatu penyakit (Dwisukma, 2012).

Penelitian tentang kepuasan pasien di rumah sakit penting untuk dilakukan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wiyono dan Wahyuddin (2007) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan medis (dokter) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikan 7%. Variabel kualitas pelayanan perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan tingkat signifikan 8,8%. Nampak bahwa kualitas pelayanan perawat memiliki lebih tinggi pengaruhnya dibandingkan kualitas pelayanan medis dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Saat ini banyak oknum yang melakukan *mall* praktik dokter di berbagai rumah sakit swasta. Kondisi ini pada akhirnya membuat masyarakat menjadi khawatir untuk berobat di rumah sakit swasta (Jawa Pos, 2010). Hal tersebut pada akhirnya membuat masyarakat lebih memilih untuk berobat di rumah sakit milik pemerintah ataupun rumah sakit milik POLRI/ TNI yang dianggap mempunyai kredibilitas. RS Dr. Soetarto Yogyakarta adalah salah satu dari rumah sakit yang dimiliki oleh TNI AD. Rumah sakit ini dibawah Kesdam IV/ Diponegoro. Rumah sakit ini terletak di Jl. Juadi No.19 Kota Baru, Yogyakarta. Rumah sakit ini adalah tipe C dan sekarang ini sedang mengembangkan kembali agar dapat meningkatkan pembangunan fasilitas dan menambah sarana dan prasarana. RS Dr. Soetarto berusaha menjadikan pasien sebagai individu yang begitu diutamakan dan berupaya untuk memberikan pelayanan secara intensif kepada masyarakat. Biaya pengobatan di RS Dr. Soetarto cenderung lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit lain yang ada di Yogyakarta.

Herawati (2008) menjelaskan bahwa terdapat keterkaitan antara *service quality*, *customer satisfaction* dan *switching cost* terhadap *customer loyalty*. Kepuasan adalah perasaan senang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu jasa dengan harapan. Kepuasan konsumen merupakan tanggapan pemenuhan konsumen yang muncul karena adanya penilaian terhadap karakteristik jasa yang disediakan, dapat memenuhi tingkat pemakaian yang memberikan kenyamanan konsumen.

Bernhardt (2005) menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan menurut Liu (2008) juga akan dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen rumah sakit merupakan tujuan dari rumah sakit. Untuk memahami kualitas pelayanan, Kotler (2005) menjelaskan dapat meninjaunya melalui tiga aspek, yaitu kecepatan layanan, sikap atau penampilan karyawan, kenyamanan. Tanggapan konsumen yang senang terhadap ketiga aspek tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah baik. Sebaliknya, tanggapan konsumen yang kurang senang terhadap ketiga aspek tersebut, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik.

Kepuasan konsumen dapat terjadi apabila rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang baik atau berkualitas kepada pasiennya. Pelayanan yang baik akan membuat pasien merasa dihargai. Wujud dari pelayanan yang berkualitas antara lain dengan bersikap ramah kepada pasien, memberikan pelayanan secara cepat, bersikap sopan kepada pasien, serta memberikan dukungan motivasi agar pasien cepat sembuh. Untuk mendukung mewujudkannya maka RS Dr. Soetarto memiliki misi memberikan pelayanan yang ramah, sopan, profesional, terjangkau serta meningkatkan profesionalisme dalam manajemen keuangan dan pelayanan (Data Administrasi RS Dr. Soetarto, 2013).

Sebagai sebuah rumah sakit, permasalahan yang utama dihadapi oleh RS Dr. Soetarto adalah mengupayakan persepsi positif pasien terhadap keberadaan rumah sakit tersebut. Kredibilitas RS Dr. Soetarto terus diusahakan untuk ditingkatkan demi persepsi positif dari para pasien. Kepala administrasi RS Dr. Soetarto menjelaskan bahwa kualitas RS Dr. Soetarto pernah mengalami masalah pada tahun 2013 pasien yang melakukan rawat inap di RS Dr. Soetarto belum mendapatkan pelayanan yang optimal. Masalah

yang ada di RS Dr. Soetarto berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit dianggap para pasien sangat lambat dan kurang menunjukkan sikap yang baik (Kepala Administrasi RS Dr. Soetarto, wawancara tanggal 3 September 2013).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang pasien di RS Dr. Soetarto yang ada di bangsal penyakit dalam, diketahui bahwa 6 orang pasien menyatakan keluhannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perawat yaitu tentang kecepatan layanan yang dilakukan oleh perawat, sikap dan penampilan perawat, sementara yang 2 orang mengeluhkan tentang kebersihan rumah sakit dan 2 orang lainnya mengeluh tentang ketersediaan fasilitas (Hasil wawancara 3 September 2013).

Berdasarkan hasil dari kotak saran yang ada di RS Dr. Soetarto, maka dapat diketahui bahwa terdapat 18 kritikan para pasien terhadap perawat. Sejumlah 11 pasien menyatakan bahwa perawat sering tergesa-gesa meninggalkan pasien, dan sejumlah 7 orang pasien mengatakan perawat kurang cepat dalam melakukan pekerjaan. Nampak bahwa kritikan yang ada di kotak saran tersebut menunjukkan bahwa pasien kurang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat. Nampak mayoritas keluhan yang ada menganggap perawat sering tergesa-gesa meninggalkan pasien. Hal ini menurut hasil wawancara dengan salah satu perawat di RS Dr. Soetarto karena banyaknya pekerjaan yang harus dilakukan perawat terkadang membuat perawat tidak pamiit saat meninggalkan pasien dan kurang fokus saat memberikan pelayanan pada pasien (Hasil wawancara 7 Oktober 2013).

Banyaknya pasien yang merasa kecewa terhadap pelayanan perawat di RS Dr. Soetarto menyebabkan pasien yang ada enggan untuk mondok di rumah sakit tersebut. RS Dr. Soetarto memiliki lima bangsal yaitu bangsal VIP, bangsal kebidanan, bangsal bedah, bangsal penyakit dalam dan bangsal anak. Berdasarkan data administrasi di RS DR. Soetarto diketahui bahwa terdapat 4 bangsal dewasa. Terdapat juga 1 bangsal anak. Rata-rata jumlah BOR per tahun untuk bangsal penyakit dalam yaitu 290, bangsal bedah 202, bangsal kebidanan 101, bangsal anak 90 dan VIP 100. Dari data tersebut bangsal penyakit dalam umumnya lebih banyak dihuni dibandingkan bangsal lainnya seperti bangsal bedah atau kebidanan. Hal ini karena jumlah pasien yang melakukan bedah maupun yang melahirkan memang cenderung lebih sedikit.

Jumlah hunian pasien rawat inap di RS DR. Soetarto setiap tahunnya mengalami penurunan. Masalah penurunan jumlah pasien tersebut selanjutnya diselesaikan RS Dr. Soetarto pada awal tahun 2013 dengan cara memberikan pelatihan kepada para perawat yang berkaitan dengan pemberian *excellent service* atau pelayanan prima kepada pasien (Kepala Administrasi RS Dr. Soetarto, wawancara tanggal 3 September 2013). Dan berdasarkan data administrasi rumah sakit diketahui pada tahun 2012 lama pasien menginap rata-rata 3-5 hari.

Menurut Walter dan White (2007) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain karakteristik produk dan jasa, harga, kualitas pelayanan, lokasi, fasilitas, citra perusahaan, tata ruang dan dekorasi, suasana serta komunikasi. Penyelesaian masalah yang dilakukan oleh RS Dr. Soetarto adalah dengan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Rumah sakit tersebut mengutamakan peningkatan kualitas pelayanan perawatnya dikarenakan perawatlah yang memberikan pelayanan secara langsung pada saat pasien menjalani rawat inap. Upaya yang telah dilakukan tersebut tentu saja diharapkan dapat membuat kualitas pelayanan perawat di RS Dr. Soetarto menjadi baik sehingga pasien merasa puas.

Menurut Notoatmodjo (2005) dampak dari kualitas pelayanan memiliki andil yang cukup besar dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Bagi rumah sakit, adanya kualitas pelayanan yang baik membuat rumah sakit menjadi mampu bersaing dan tetap eksis dalam masyarakat. Bagi pasien kualitas pelayanan dapat dijadikan salah satu faktor untuk memilih rumah sakit yang berkualitas dan baik. Sedangkan bagi praktisi medis sendiri, selain terikat dengan standar profesinya, dengan adanya kualitas pelayanan para praktisi medis dituntut untuk semakin teliti, telaten dan hati-hati dalam bertindak. Bagi pemerintah, adanya kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai standar dalam memutuskan salah atau benarnya suatu kebijakan atau pertimbangan pada rumah sakit.

Terdapat permasalahan yang serius berkaitan dengan kepuasan pasien di RS Dr. Soetarto, apabila tidak segera diselesaikan dapat berdampak pada terjadinya penurunan jumlah pasien yang ada di rumah sakit. Untuk memahami kondisi tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat inap di bangsal Penyakit Dalam

dan Bedah Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta". Penelitian ini fokus pada bangsa penyakit Dalam dan Bedah karena bangsa tersebut paling banyak diisi oleh pasien.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian *survey analitik korelatif*. Pendekatan waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Notoatmodjo (2010)

Jumlah keseluruhan pasien rawat inap penyakit dalam dan bedah Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta selama bulan januari tahun 2014 yang rata-rata respondennya mencapai 313 responden. Pada penelitian ini diambil 13% dari jumlah keseluruhan populasi sebanyak 313 responden maka didapatkan 41 responden, karena pertimbangan kemampuan, biaya dan waktu studi peneliti.

Dalam penelitian ini Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner untuk kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien. Untuk menentukan valid atau tidaknya suatu item dilakukan dengan membandingkan angka korelasi *product moment*. Berdasarkan hasil uji validitas terhadap kuesioner kualitas pelayanan keperawatan dari 24 pernyataan didapatkan 2 item soal yang tidak valid, sehingga didapatkan 22 item pernyataan yang valid dan digunakan sebagai instrument penelitian. Sedangkan hasil uji validitas terhadap kuesioner tingkat kepuasan pasien dari 24 pernyataan didapatkan 1 item yang tidak valid, sehingga didapatkan jumlah 23 item pernyataan yang valid dan layak digunakan. Uji reliabilitas kuesioner dihitung dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*.

Analisis untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan perawat dengan tingkat kepuasan pasien dilakukan uji *statistic non parametrik* koefisien korelasi *Kendal Tau (t)*. Teknik ini digunakan untuk mencari hubungan dan menguji hipotesis antara dua variabel atau lebih, bila datanya berbentuk ordinal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian meliputi: usia responden, jenis kelamin serta lama rawat inap. Berdasarkan hasil penelitian mengenai karakteristik responden maka didapatkan hasil sebagai berikut:

a. Usia

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta

No	Usia Responden	Frekuensi	Persentase
1	18–19 tahun	2	4,9%
2	20–40 tahun	9	21,9%
3	≥ 41 tahun	30	73,2%
Total		41	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berusia lebih dari 41 tahun yaitu sebanyak 30 orang (73,2%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Perempuan	29	70,7%
2	Laki-laki	12	29,3%
Total		41	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 29 orang (70,7%).

c. Lama Rawat Inap

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta

No	Lama Rawat Inap	Frekuensi	Persentase
1	3-4 hari	11	26,8%
2	5-6 hari	22	53,7%
3	≥ 6 hari	8	19,5%
Total		41	100%

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjalani lama rawat inap selama 5-6 hari yaitu sebanyak 22 orang (53,7%).

2. Kualitas Pelayanan Keperawatan

Kualitas pelayanan perawat di ruang rawat inap bangsal penyakit dalam dan bedah Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta nampak pada tabel berikut:

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	7	17,1%
2	Sedang	18	43,9%
3	Rendah	16	39,0%
Total		41	100%

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien menilai

kualitas pelayanan perawat dalam kategori sedang sebanyak 18 orang (43,9%).

3. Tingkat Kepuasan Pasien

Deskripsi data mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam dan bedah Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta ini akan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta

No	Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase
1	Tinggi	4	9,8%
2	Sedang	19	46,3%
3	Rendah	18	43,9%
Total		41	100%

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam dan bedah Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan sedang sebanyak 19 orang (46,3%).

4. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Berdasarkan tabel 6 tentang tabulasi silang antara karakteristik responden dengan kualitas pelayanan keperawatan dilihat berdasarkan karakteristik usia, jenis kelamin dan lama rawat inap penilaian kualitas pelayanan keperawatan adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan karakteristik usia, kualitas pelayanan keperawatan dengan jumlah paling banyak adalah kategori “sedang” yaitu pada usia ≥ 41 tahun yaitu sebanyak 14 orang (34,1%).
- b. Berdasarkan karakteristik jenis kelamin penilaian kualitas pelayanan keperawatan dengan jumlah paling banyak adalah kategori “sedang” terbanyak, yaitu pada pasien perempuan sebanyak 13 orang (31,7%).
- c. Berdasarkan karakteristik lama rawat inap pasien, penilaian kualitas pelayanan keperawatan dengan jumlah paling tinggi adalah pada kategori “sedang” yaitu berada pada lama rawat inap 5–6 hari sebanyak 11 orang (26,8%).

Berikut adalah hasil tabulasi silang antara karakteristik responden dengan kualitas pelayanan perawat:

Tabel 6 Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Kualitas Pelayanan Keperawatan

Karakteristik	Kualitas pelayanan perawat							
	Tinggi		Sedang		Rendah		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Usia								
18–19 tahun	-	0	1	2,4	1	2,4	2	4,9
20-40 tahun	2	4,9	3	7,3	4	9,8	9	22,0
≥ 41 tahun	5	12,2	14	34,1	11	26,8	30	73,2
Jumlah	7	17,1	18	43,9	16	39,0	41	100
2. Jenis Kelamin								
Laki-laki	2	4,9	5	12,2	5	12,2	12	29,3
Perempuan	5	7,3	13	31,7	11	26,8	29	70,7
Jumlah	7	17,1	18	43,9	16	39,0	41	100
3. Lama Rawat								
Inap	2	4,9	5	12,2	4	9,8	11	26,8
3-4 hari	3	7,3	11	26,8	8	19,5	22	53,7
5-6 hari	2	4,9	2	4,9	4	9,8	8	19,5
≥ 6 hari								
Jumlah	7	17,1	18	43,9	16	39,0	41	100

5. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 7 tentang tabulasi silang antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pasien dilihat berdasarkan karakteristik usia, jenis kelamin dan lama rawat inap adalah sebagai berikut :

- Berdasarkan usia, tingkat kepuasan pasien paling tinggi pada kategori “sedang” adalah pada kelompok usia ≥ 41 tahun yaitu sebanyak 14 orang (34,1%).
- Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, tingkat kepuasan pasien dengan jumlah paling banyak pada kategori “sedang” yaitu pada pasien perempuan sebanyak 12 orang (29,3%).
- Berdasarkan karakteristik lama rawat inap pasien, tingkat kepuasan pasien dengan jumlah paling banyak pada kategori “sedang” terbanyak berada pada rawat inap 5–6 hari sebanyak 13 orang (31,7%).

Berikut adalah hasil tabulasi silang antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien :

Tabel 7 Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Karakteristik	Tingkat Kepuasan Pasien							
	Tinggi		Sedang		Kurang		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1. Usia								
18-19 tahun	-	0	-	0	2	4,9	2	4,9
20-41 tahun	1	2,4	5	12,2	3	7,3	9	22,0
≥ 41 tahun	3	7,3	14	34,1	13	31,7	30	73,2
Jumlah	4	9,8	19	46,3	18	43,9	41	100
2. Jenis Kelamin								
Laki-laki	-	0	7	17,1	5	12,2	12	29,3
Perempuan	4	9,8	12	29,3	13	31,7	29	70,7
Jumlah	4	9,8	19	46,3	18	43,9	41	100
3. Lama Rawat								
Inap								
3-4 hari	2	4,9	4	9,8	5	12,2	11	26,8
5-6 hari	1	2,4	13	31,7	8	19,5	22	53,7
≥ 6 hari	1	2,4	2	4,9	5	12,2	8	19,5
Jumlah	4	9,8	19	46,3	18	43,9	41	100

6. Hubungan antara Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Gambaran hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam dan bedah RS Dr. Soetarto Yogyakarta nampak pada tabel di berikut ini:

Tabel 8 Tabulasi Silang antara Kualitas Pelayanan Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di bangsal Penyakit Dalam dan Bedah Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta

Kualitas Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien						Jumlah	
	Tinggi		Sedang		Rendah		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Tinggi	3	7,3	4	9,8	0	0	7	17,1
Sedang	1	2,4	14	34,1	3	7,3	18	43,9
Rendah	0	0	1	2,4	15	36,6	16	39,0
Total	4	9,8%	19	46,3%	18	43,9%	41	100%

Berdasarkan tabel 8 ada kecenderungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RS Dr. Soetarto Yogyakarta diatas diketahui bahwa pasien yang memberikan penilaian kualitas pelayanan keperawatan dalam kategori “tinggi” sebagian besar memiliki tingkat kepuasan sedang sebanyak 4 orang (9,8%). Pasien yang menilai kualitas pelayanan

keperawatan kategori “sedang” sebagian besar memiliki tingkat kepuasan pasien “sedang” sebanyak 14 orang (34,1%). Pasien yang menilai kualitas pelayanan keperawatan kategori “rendah” sebagian besar memiliki tingkat kepuasan pasien “rendah “ sebanyak 15 orang (36,6%).

Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam dan bedah RS Dr. Soetarto dilakukan dengan uji *Kendall's tau*.

Tabel 9 Hasil Uji Kendall's Tau

Variabel	<i>T</i>	Sig.	Keterangan
Kualitas pelayanan keperawatan dan tingkat kepuasan pasien	0,768	0,000	Signifikan

Berdasarkan Tabel 9 dapat diketahui bahwa hasil analisis dengan uji statistik *Kendall Tau* didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,768 dengan *p-value* $0,000 < \alpha (0,05)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat “hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta dalam kategori kuat (0,600–0,799). Koefisien korelasi memiliki arah positif yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan perawat kepada pasien, maka tingkat kepuasan pasien rawat inap dibangsal penyakit dalam dan bedah di RS Dr. Soetarto Yogyakarta akan merasakan semakin tinggi kepuasannya dan sebaliknya jika kualitas pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh perawat kurang maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam dan bedah RS Dr. Soetarto Yogyakarta.

Simpulan

1. Sebagian besar kualitas pelayanan keperawatan dibangsal penyakit dalam dan bedah Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta dalam kategori “sedang” sebanyak 18 orang (43,9%).
2. Sebagian besar pasien rawat inap di bangsal penyakit dalam dan bedah Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta memiliki tingkat kepuasan “sedang” sebanyak 19 orang (46,3%).
3. Ada hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien yang ada di Rumah Sakit Dr. Soetarto Yogyakarta yang ditunjukkan dengan

nilai $\tau = 0,768$ dengan $p\text{-value } 0,000 < \alpha (0,05)$.

Saran

1. Bagi RS Dr. Soetarto Yogyakarta

a. Bagi bagian penjaminan mutu rumah sakit

Diharapkan melakukan pemantauan dan evaluasi terkait tingkat kepuasan pasien di RS Dr. Soetarto Yogyakarta dan melakukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas atau mutu layanan, seperti melanjutkan survey penilaian kepuasan pasien setiap 3 bulan sekali, lembar kritik dan saran pelanggan, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan perawat.

b. Bagian diklat RS Dr. Soetarto Yogyakarta

Diharapkan untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat mendukung kualitas pelayanan keperawatan di RS Dr. Soetarto Yogyakarta seperti diadakan pelatihan dan seminar-seminar tentang pelayanan prima dan pelatihan komunikasi, perilaku *caring* dan *soft skill* perawat dan diperuntukkan bagi semua perawat yang berada dalam pelayanan.

c. Bagi perawat bangsal rawat inap penyakit dalam dan bedah RS Dr. Soetarto Yogyakarta.

Diharapkan untuk meningkatkan keterampilan dan komunikasi dengan pasien.

2. Bagi peneliti selanjutnya

a. Melakukan penelitian komponen kualitas pelayanan keperawatan yang lain seperti *caring*, komunikasi perawat yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti fasilitas fisik di RS Dr. Soetarto Yogyakarta. Contohnya terkait fasilitas fisik adalah dengan melakukan penelitian tingkat kepuasan pasien di ruang VIP dan kelas 1 RS Dr. Soetarto Yogyakarta atau komunikasi interpersonal perawat dengan tingkat kepuasan pasien, atau juga perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien.

b. Melakukan penelitian yang menggunakan kualitas pelayanan keperawatan sebagai variabel terikatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernhardt, K. (2005). *Service Quality and Customer Satisfaction*. Robinson College of Business. Georgia: Georgia State University.
- Dwisukma. (2011). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter terhadap Kepuasan Pasien Rumah Bhayangkara". KTI (tidak dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Indonesia.
- Engel, James F, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. (2008). *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jilid 2. Klaten: PT Intan Sejati.
- Liu, C.T. (2008). The Impact of Service Quality and Switching Cost on Customer Loyalty in Information Asymmetric Services, *Journal of Management*, Vol. 5, No. 3, 2008.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rieka Cipta: Jakarta.
- Potter, P. A dan Perry, A. G. (2009) *Pundamental Keperawatan Buku 1 edisi 7*, Jakarta, Salemba Medika.
- Walters. D and White R. R. (2007). *Retail Marketing Management*. New York: Me. Millon Press.

