

**HUBUNGAN PERSEPSI KLIEN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DALAM PEMENUHAN
KEBUTUHAN DASAR DI PUSAT
REHABILITASI PENYANDANG
CACAT YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun Oleh:
NUNING DWI FAJARWATY
080201060**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIAH
YOGYAKARTA
2012**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN PERSEPSI KLIEN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN DALAM PEMENUHAN
KEBUTUHAN DASAR DI PUSAT
REHABILITASI PENYANDANG
CACAT YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun oleh :

NUNING DWI FAJARWATY
080201060

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal ..6 Agustus 2012



Pembimbing

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

HUBUNGAN PERSEPSI KLIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN DASAR DI PUSAT REHABILITASI PENYANDANG CACAT YOGYAKARTA¹

NuningDwiFajarwaty², Tenti Kurniawati³

INTISARI

Latar Belakang: Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pasien, bahkan menjadi faktor penting citra institusi pelayanan kesehatan (rumah sakit) di mata masyarakat. Hasil studi pendahuluan diperoleh dari lima pasien, tiga diantaranya mengatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu perawat yang kurang tanggap kepada pasien dan perawat yang kurang respon terhadap keluhan pasien.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat Daerah Istimewa Yogyakarta

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan waktu *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien remaja yang memiliki umur 12-25 tahun yang berada di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat daerah Istimewa Yogyakarta, dengan jumlah responden 35 orang. Pengambilan sampel dengan teknik sampling kuota dan diperoleh sampel sebanyak 35 responden. Analisa data dilakukan dengan rumus *Kendall-Tau*.

Hasil Penelitian: Menunjukkan bahwa sebagian besar menilai kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori sedang yaitu sebanyak 18 pasien (51,4%) dan sebagian besar memiliki tingkat kepuasan sedang yaitu sebanyak 17 pasien (48,6%). Hasil analisis statistik *Kendall tau* menunjukkan bahwa nilai τ sebesar 0,345, pada level signifikansi $\alpha = 0,05$ dihasilkan nilai $\rho = 0,001$ sehingga $\rho < \alpha$.

Kesimpulan: Ada hubungan antara persepsi klien tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat Daerah Istimewa Yogyakarta.

Saran: Kepada tenaga kesehatan (perawat) diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dengan meningkatkan mutu kinerja dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung yang berwujud sehingga pasien merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Rehabilitasi, kualitas pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan.
Kepustakaan : 20 buku (2000-2011), 5 artikel internet, 7 skripsi.
Jumlah halaman : i-xvii, 74 halaman, 9 tabel, 2 gambar, 9 lampiran.

¹ Judul skripsi

² Mahasiswa S1 Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Dosen STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

THE RELATION BETWEEN CLIENTS' PERCEPTION ON THE QUALITY OF HEALTH CARE AND PATIENT SATISFACTION IN FULFILLING BASIC NEEDS AT DISABLED REHABILITATION CENTER, YOGYAKARTA SPECIAL PROVINCE¹

Nuning Dwi Fajarwati², Tenty Kurniawati³

ABSTRACT

Background of the problem: The quality of health care is an important point in determining patient satisfaction; moreover, it also becomes an important point in establishing the image of a health care institution (hospital). The result of a preliminary study which shows that among five (5) patients, three (3) of them expressed their discontent to the given health care, for instance, less responsive and attentive nurses.

Aim of the research: This research aims to discover the relation between clients' perception on the quality of health care and patient satisfaction in fulfilling basic needs at Disabled Rehabilitation Center, Yogyakarta Special Province.

Research methodology: This research used descriptive quantitative method with cross sectional time approach. The population of the research was adolescent patients within 12 – 25 years old who were treated in Disabled Rehabilitation Center, Yogyakarta Special Province. The total number of respondents was 35 patients. The researcher used sampling quota technique and resulted in 35 respondents. The data were analyzed with Kendall Tau formula.

Result of the research: The result shows that 18 respondents evaluate the quality of health care in moderate level (51.4%) and 17 respondents express their satisfaction in moderate level (48.6%). The result of Kendall Tau statistical analysis shows that value is 0.345 with level of significance of $\alpha = 0.05$. It results $p = 0.001$; hence, $p <$

Conclusion: There is a relation between clients' perception on the quality of health care and patient satisfaction in fulfilling basic needs at Disabled Rehabilitation Center, Yogyakarta Special Province.

Suggestion: It is expected that nurse can increase the quality of health care by improving the quality of performance in giving service to patients, such as, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and real evidence, so that patients get satisfaction on the given service.

Keywords : Rehabilitation, quality of health care, level of satisfaction
References : 20 books (2000 – 2011), 5 internet sites, 7 final papers
Number of pages : i - xvii, 74 pages, 9 tables, 2 figures, 9 appendices

¹ Thesis Title

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

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

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan. Salah satu yang mempengaruhi adalah kepuasan pasien, dimana diharapkan dapat memberikan tindakan bermutu sehingga mampu mereduksi angka kesakitan dan kematian (Potter & Perry, 2009). Pusat pelayanan kesehatan terpacu untuk meningkatkan kinerja keperawatan terhadap klien. Ini menjadi dampak positif yang diantaranya mereka mempercayai pelayanan yang diberikan.

Perkembangan dunia kesehatan yang semakin pesat kian membuka pengetahuan yang luas mengenai kesehatan dan keperawatan. Hal ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang mulai menyoroti kinerja tenaga-tenaga kesehatan dan mengkritisi berbagai aspek yang terdapat dalam pelayanan. Animo masyarakat yang semakin tinggi, menjadi berbanding terbalik dengan mutu pelayanan kesehatan. Untuk itu, kinerja perawat harus selalu dijaga agar mereka merasakan puas (Sujana, 2011).

Komponen yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan (Wiyana, 2011). Perawat merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan rumah sakit, serta pencapaian mutu kesehatan dikarenakan kerja dan jumlah perawat sangat menentukan untuk kesembuhan pasien. Dengan demikian peran perawat sangat besar dalam pencapaian kepuasan klien.

Survey kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan,

pengalaman membuktikan bahwa transformasi ekonomi akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Oleh sebab itu pengukuran puas tidaknya klien perlu dilakukan secara berkala dan akurat, hal ini dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai pendukung perubahan sistem kinerja perawat. Selain itu pernyataan juga dikemukakan oleh Pohan (2007) bahwa pelanggan merasa tidak puas dikarenakan pelayanannya tidak optimal.

Penilaian pasien tersebut setelah mereka menggunakan jasa rumah sakit dan informasi untuk memperbaharui persepsi pelayanan yang diberikan perawat. Sebelum pasien menggunakan jasa tersebut, mereka memiliki harapan tentang kinerja yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah itu klien akan membandingkannya mutu pelayanan yang diharapkan dengan apa yang benar-benar mereka terima (Sitorus, 2006).

Pelayanan yang diberikan di rehabilitasi yaitu terapi atau pelatihan dengan tujuan untuk mengembalikan pasien kepada tingkat fungsi kemandirian yang optimal. Keterlibatan keluarga diperlukan dalam pemberian perawatan kepada mereka untuk menurunkan ketergantungan klien terhadap tindakan yang diberikan (Bernadus, 2010)

Gempa bumi 26 Mei 2006, membuat korban mengalami kecacatan fisik, sehingga pemerintah mendirikan Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat Daerah Istimewa Yogyakarta. Seiring dengan tidak efisiennya pelayanan kesehatan

Pemerintah Provinsi DIY beserta instansi yang terkait membentuk suatu Tugas Penangan bagi penyandang cacat, tugas tersebut diantaranya mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dan rehabilitasi, selain itu juga menyiapkan terbentuknya lembaga Balai Rehabilitasi terpadu penyandang Cacat di Pundong. Fungsi didirikannya rumah sakit sebagai pusat pelayanan medis, sosial, vokasional dan sebagai pusat informasi pelayanan (Firdaus, 2008).

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 28 November 2011 pada petugas pusat rehabilitasi penyandang cacat Daerah Istimewa Yogyakarta, didapatkan hasil jumlah pasien lansia 15 orang, remaja 35 orang dan rawat inap sebanyak 85 orang, jadi subtotal pasien yang ada disana sebanyak 135 jika digabung dengan rawat jalan. Kebijakan yang ada di rehabilitasi yaitu meningkatkan kemampuan penyandang cacat dibidang sosial serta mobilitas sehingga menumbuhkan kemauan dan kemampuan dalam melaksanakan fungsi sosial secara wajar dalam kehidupan masyarakat.

Dari opini perawat tentang pasien dan kebijakan yang ada di rehabilitasi yaitu “sebisa mungkin membantu klien dalam melakukan aktifitas/ pergerakan sehingga dapat menjalankan aktifitas secara wajar”. Dalam hal itu dapat dikatakan bahwa perawat belum maksimal dalam memberikan pelayanan keperawatan. Hasil observasi yang dilakukan, peneliti juga menemukan adanya petugas kesehatan yang kurang memperhatikan keselamatan maupun membantu pasien dalam memenuhi kebutuhan ketika melakukan tindakan perawatan. Dan berdasarkan

wawancara dengan beberapa sampel pada tanggal 28 November 2011 peneliti memperoleh data pasien S (17 tahun), AS (19 tahun) dan NL (17 tahun) yang berada di Pusat Rehabilitasi diperoleh data adanya kebutuhan yang belum terpenuhi. Hal tersebut menandakan bahwa pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan analitik observasional yang dilaksanakan dengan metode deskriptif kuantitatif dengan studi korelasi yang bertujuan untuk melihat hubungan antara gejala antar variabel (Notoatmodjo, 2010) yaitu peneliti yang pengukuran variabel bebas (faktor resiko) dan terikatnya (efek) dilakukan hanya satu kali. Keduanya dinilai secara simultan pada satu saat, menurut keadaan atau statusnya pada saat observasi dan tidak ada tidak lanjut atau *Follow-up* terhadap pengukuran yang dilakukan (Sastroasmoro & Ismael, 2002).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berusia 12-25 tahun, bisa membaca dan menulis, berkomunikasi dengan baik dan dalam keadaan sadar dan tinggal di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu 35 klien. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan teknik *sampling kuota* yaitu dengan menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiono, 2010). Jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 35 orang yang merupakan batas minim kuantitatif sebanyak 30 orang (Sugiono, 2010).

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yaitu lembar kuesioner.

Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian berjumlah 16 item. Item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari item kuesioner yang telah dilakukan uji validitas. Penentuan skor untuk kuesioner pelayanan kesehatan menggunakan skala Ordinal.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah penilaian pasien terhadap tenaga kesehatan termasuk perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien. Jawaban diperoleh dengan menggunakan kuesioner, dan pengumpulan data menggunakan skala ordinal. Kuesioner tersedia dalam empat alternatif jawaban selalu, sering, kadang-kadang, dan tidak pernah. Untuk pertanyaan selalu diberi skor 4, sering diberi skor 3, kadang-kadang diberi skor 2, tidak pernah diberi skor 1, kemudian jawaban tersebut dikategorikan menjadi 3 kategori, yaitu: kurang baik, sedang dan baik.

Tingkat Kepuasan pasien adalah perasaan pasien terhadap rasa puas atau tidaknya terhadap pelayanan yang diberikan di Rehabilitasi Penyandang Cacat Daerah Istimewa Yogyakarta dan dapat digunakan untuk mengevaluasi perilaku yang diberikan perawat dalam pelayanan keperawatan yang mencakup: kinerja, keandalan, daya tahan, *service ability* dan estetika. Jawaban diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang tersedia dalam empat alternatif jawaban sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Untuk pertanyaan sangat puas diberi skor 4, puas diberi skor 3, kurang kadang-kadang diberi skor 2, tidak pernah diberi skor 1. Diukur menggunakan skala ordinal, kemudian jawaban tersebut dikategorikan menjadi 3

kategori, yaitu: kurang baik, sedang dan baik.

Instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian berjumlah 13 item. Item kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari item kuesioner yang telah dilakukan uji validitas menggunakan rumus *korelasi product moment* dan uji reliabilitas dengan rumus *Cronbach Alpha*. Responden yang digunakan untuk uji validitas sebanyak 20 pasien.

Hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Ada hubungan positif antara persepsi klien tentang kualitas pelayan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat Yogyakarta”.

HASIL

Pusat rehabilitasi penyandang cacat Provinsi DIY adalah salah satu panti sosial dan rehabilitasi yang terletak di Bantul Yogyakarta, tepatnya di Piring, Srihardono Pundong Bantul Yogyakarta. Tempat ini adalah pusat rehabilitasi bagi penyandang cacat yang bertugas memberikan bimbingan serta pelayanan bagi penyandang disabilitas agar dapat hidup secara baik dan terawat dalam kehidupan masyarakat. Di pusat ini selain dilatih untuk mendapatkan keterampilan, juga dilakukan pelayanan kesehatan untuk mengontrol kondisi fisik pasien.

Sarana yang dimiliki antara lain adalah ruangan yang digunakan untuk para penyandang berlatih atau mendapatkan keterampilan, tempat untuk terapi dan ruangan dimana tempat penyandang cacat istirahat atau asrama. Beraneka kegiatan yang ada disini antara lain keterampilan

elektro, menjahit, komputer, grafis dan kegiatan didalam kelas seperti pelajaran menulis, diadakan pengajian bagi responden yang beragama islam dan senam, terapi yang dilakukan selama 1 minggu 2 kali bagi setiap pasien sesuai dengan kondisi fisik klien.

Kemandirian adalah satu tujuan utama adanya tempat ini yang mempunyai keterbatasan pada kecacatan yang diderita serta mereka yang mempunyai keterbatasan dalam bidang ekonomi.

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Hasil Penelitian di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat DIY

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	17	48,6
Perempuan	18	51,4
Umur	Frekuensi	Persentase (%)
15 - 18 Tahun	4	11,4
19 - 25 Tahun	31	88,6
Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	11	31,4
SMP	13	37,1
SMA	11	31,4

Berdasarkan tabel 1 di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak 18 orang (51,4%). Karakteristik responden berdasarkan umur terbanyak adalah antara umur 19 - 25 tahun yakni sebanyak 31 orang (88,6%). Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terbanyak adalah SMP yakni sebanyak 13 orang (37,1%).

Tabel 2.
Deskripsi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang baik	10	28,6
Sedang	18	51,4
Baik	7	20,0
Jumlah	35	100

Berdasarkan Tabel 2 diketahui hasil bahwa sebagian responden sebanyak 18 orang (51,4%) menilai kualitas pelayanan kesehatan sedang, dan yang paling sedikit kategori baik yaitu 7 klien (20,0%).

Tabel 3.
Deskripsi Frekuensi Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	12	34,3
Sedang	17	48,6
Baik	6	17,1
Jumlah	35	100

Gambaran umum didapatkan responden terbanyak 17 orang (48,6%) menilai kepuasan sedang, dan paling sedikit dengan kategori baik yaitu 6 orang (17,1%).

Tabel 4.

**Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan
Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Karakteristik	Persepsi						Total	%
	Kurang baik	%	Sedang	%	Baik	%		
1 Umur								
15 – 18 tahun	1	2,8	1	2,8	2	6,0	4	11,6
19 – 25 tahun	11	31,3	16	45,7	4	11,4	31	88,4
Jumlah	11	34,1	17	48,5	6	17,4	35	100,0
2 Jenis Kelamin								
Laki-laki	4	11,5	10	28,5	3	8,5	17	48,5
Perempuan	8	23,0	7	20,0	3	8,5	18	51,5
Jumlah	12	34,5	17	48,5	6	17,0	35	100,0
3 Pendidikan								
SD	1	3,0	6	17,5	4	11,4	11	31,3
SMP	6	17,5	6	17,5	1	2,8	13	37,1
SMA	5	14,3	5	14,3	1	2,8	11	31,3
Jumlah	12	34,5	17	48,5	6	17,0	35	100,0

Berdasarkan tabel 4 tentang tabulasi silang antara karakteristik responden dengan kualitas pelayanan dilihat berdasarkan karakteristik umur 19-25 tahun, pasien yang menilai baik sebanyak 5 orang (14,1%), sedang 16 klien (46,0%) dan kurang baik 10 (28,5%).

Jenis kelamin, pasien yang menilai diberikan baik terbanyak adalah laki-laki sebanyak 5 sampel (14,2%), dan mayoritas perempuan menilai sedang sebanyak 10 orang (28,4%) dan kurang baik 6 klien (17,0%).

Pendidikan, pasien yang menilai diberikan baik terbanyak 3 responden (8,5%), sedang 7 orang (20,0%) yaitu berpendidikan SD dan kurang baik adalah SMP sebanyak 5 sampel (14,2%).

Tabel 5.
Tabulasi Silang Karakteristik Responden Dengan Tingkat Kepuasan

Karakteristik	Persepsi							
	Kurang baik	%	Sedang	%	Baik	%	Total	%
1 Umur								
15 – 18 tahun	1	2,8	1	2,8	2	6,0	4	11,6
19 – 25 tahun	11	31,3	16	45,7	4	11,4	31	88,4
Jumlah	11	34,1	17	48,5	6	17,4	35	100,0
2 Jenis Kelamin								
Laki-laki	4	11,5	10	28,5	3	8,5	17	48,5
Perempuan	8	23,0	7	20,0	3	8,5	18	51,5
Jumlah	12	34,5	17	48,5	6	17,0	35	100,0
3 Pendidikan								
SD	1	3,0	6	17,5	4	8,5	11	29,0
SMP	6	17,5	6	17,5	1	3,0	13	38,0
SMA	5	15,0	5	15,0	1	3,0	11	33,0
Jumlah	12	35,5	17	50,0	6	14,5	35	100,0

Data berkaitan dengan karakteristik umur, pasien yang menilai tingkat kepuasan baik sebanyak 4 orang (11,4%), sedang 16 klien (45,76%) dan kurang baik 11 responden (31,3%) yaitu umur 19-25 tahun.

Aspek kepuasan dari jenis kelamin yang paling dominan adalah laki-laki 10 orang (18,5%) untuk kategori cukup, sedangkan perempuan 8 responden (13,0%).

Sedangkan dari pendidikan yang mendominasi top sampel adalah SD sebanyak 4 responden (8,5%), namun untuk yang paling sedikit adalah SMP 6 orang (17,5%).

Tabel 6.
Tabulasi Silang Hubungan Persepsi Klien Tentang Kualitas Pelayanan
Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pemenuhan Kebutuhan
Dasar Di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat DIY

Kepuasan pasien	Kualitas pelayanan kesehatan						Jumlah	
	Kurang baik		Sedang		Baik		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Kurang baik	5	41,7%	7	20,0%	0	0,1	12	34,3%
Sedang	4	23,5%	9	25,7%	4	11,4%	17	48,6%
Baik	1	16,7%	2	5,7%	3	8,6%	6	17,1%
	10	28,6%	18	51,4%	7	20,0%	35	100,00%

Berdasarkan tabel 6 tentang tabulasi silang antara hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat DIY, 5 responden (41,7%) menilai baik, 4 klien (23,5%) menilai kualitas pelayanan kesehatan kurang baik, sedang 1 responden (16,7%) menilai kepuasan cukup. Pasien yang menilai rata-rata kualitas pelayanan adalah 7 orang (20,0%) kurang baik. Untuk klien yang menilai sedang 9 responden (25,7%) serta 2 sampel (5,7%) menilai baik.

Tabel 7.
Hasil Uji Kendall's Tau

Variabel	π Kendall's Tau	Sig.	Keterangan
Kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar	0,345	0,026	Signifikan

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa hasil analisis dengan uji Kendall's Tau diperoleh nilai π hitung sebesar 0,345 dengan signifikansi

0,026 dengan taraf signifikan 0,05, maka hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a di terima, artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan

dengan tingkat kepuasan pasien

dalam pemenuhan kebutuhan dasar

PEMBAHASAN

Persepsi pasien tentang kualitas pelayan kesehatan

Berdasarkan Tabel 6 mengenai kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat DIY diperoleh hasil bahwa kepuasan pasien sebagian besar dalam kategori sedang yaitu 18 pasien (51,4%), 7 orang merasakan kepuasan dalam kategori tinggi sebanyak (20,0%) dan yang menilai kurang baik sebanyak 10 orang (28,6%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori sedang sebanyak 18 responden (51,4%). Penyebab pasien menilai dalam kategori sedang dikarenakan ada beberapa aspek dalam kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kurang baik.

Pada aspek kehandalan perawat tidak seluruhnya memberikan kemampuan dan pelayanan yang cepat serta tepat untuk membantu pasien dalam pemenuhan kebutuhan. Kualitas pelayanan yang tepat dan cepat akan mempengaruhi konsumen lain untuk kembali (Tjiptono, 2007).

Pelayanan dari aspek ketanggapan, tidak sepenuhnya perawat sigap sehingga berpengaruh pada penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan, ini diperlihatkan dari hasil yang masuk dalam kategori sedang. Teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2007) menyebutkan bahwa diketahui daya tanggap yaitu kesediaan dan kemampuan untuk

memberikan jasa secara cepat dan tepat, yang seharusnya dalam hal untuk menentukan penilaian pasien baik pada kualitas pelayanannya sehingga mempengaruhi konsumen lain untuk ikut serta menggunakan jasa yang sama.

Pada aspek empati kepedulian, perawat dinilai kurang terhadap pasien, dibuktikan dengan masih adanya beberapa responden yang menilai pelayanan dalam kategori cukup. Perawat harus mampu bersikap empati dan simpati terhadap keluhan-keluhan klien, karena mereka merupakan orang yang paling dekat. Tenaga medis harusnya memiliki kemampuan yang cepat dan tanggap ketika pasien memerlukan bantuan. Pelayanan dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas sigap dalam membantu serta cekatan dalam melayani keluhan klien (Pasuraman, 2005).

Untuk kategori jaminan mengenai layanan tenaga kesehatan juga masuk kedalam kalkulasi sedang. Perawat dalam memberikan pelayanan dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang kompeten. Ilmu dan kompetensi merupakan dua hal yang bersinergi membentuk profesionalisme perawat sehingga pelayanan yang diberikan optimal.

Rumah sakit akan bertambah baik jika dapat menerapkan lima dimensi tentang kualitas pelayan kesehatan yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati atau bukti langsung. Hal ini dikemukakan oleh Tjiptono (2005).

Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan dalam pemenuhan kebutuhan dasar

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang menilai tingkat kepuasan pasien terbanyak adalah kategori baik yaitu sebanyak 6 sampel (17,1%), sedang 17 (48,6%) dan kurang baik 12 orang (34,3%).

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan dalam kategori sedang sebanyak 17 responden (48,6%). Dari data tersebut menunjukkan bahwa perawat dalam memberikan tindakan kepada klien sudah baik tetapi kurang tepat serta cepat. Menurut Irawan (2002) kepuasan pasien akan tercapai jika sesuai dengan harapannya. Perawat mempunyai tugas dalam memberikan asuhan yang komprehensif kepada pasien, sehingga akan mempengaruhi tingkat kepuasannya. Faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain kecepatan petugas kesehatan dalam memberikan jasa pengobatan, ketanggapan perawat terhadap keluhan pasien, penggunaan peralatan rumah sakit dan kecepatan ketika memenuhi kebutuhan mereka.

Kepuasan merupakan evaluasi positif dari dimensi pelayanan kesehatan yang berbeda dilihat dari sudut pandang pasien. Jadi, untuk pengguna jasa dalam suatu rumah sakit harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain adalah kinerja, kehandalan, daya tahan, *service ability* dan estetika. Hal tersebut harus memiliki relevansi terhadap perwujudan dalam memberikan

pelayanan terbaik kepada pasien (Tjiptono. 2007).

Hal ini juga didukung oleh penelitian Tura (2005) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan lebih tinggi dari pada persepsi pasien terhadap tindakan yang diberikan. Dengan kata lain masih banyak klien yang merasakan tidak puas terhadap kinerja perawat.

Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat DIY

Hasil analisis dengan uji *Kendall's Tau* diperoleh nilai π hitung sebesar 0,345 dengan taraf signifikan $\rho = 0,001$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ atau $\rho < \alpha$, maka dikatakan analisis tersebut hasilnya signifikan yang berarti bahwa ada hubungan antara persepsi klien tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan klien dalam pemenuhan kebutuhan di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, apabila tindakan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan klien maka akan mempengaruhi tingkat kepuasannya. Sebaliknya, jika kinerja yang diberikan kurang maka akan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Menurut Wadhawa (2002), salah satu aspek penting dalam peningkatan mutu pelayanan yaitu bagaimana penyedia jasa layanan kesehatan memperhatikan aspek persepsi klien.

Menurut kacamata pemerintah kualitas pelayanan kesehatan adalah sikap profesional

perawat dalam memberikan perasaan nyaman serta terlindungi selama proses penyembuhan. Dimana sikap tersebut merupakan kompensasi sebagai pemberi jasa dengan harapannya, sehingga menimbulkan perasaan puas pada diri klien. Sedangkan menurut Pohan (2007), kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja petugas kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan.

Koefisien nilai π hitung memiliki arah positif yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, maka kepuasan pasien di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat Daerah Istimewa Yogyakarta akan semakin tinggi kepuasannya, sehingga sesuai dengan harapannya.

Kepuasan pasien akan tercapai apabila perawat dapat memberikan mutu pelayanan prima terhadap klien dan tindakan yang diberikan sesuai dengan harapannya. Tingkat penilaian pasien akan berdampak pada kunjungan ulang dan rasa percaya terhadap rumah sakit. Tetapi untuk pasien yang menilai kualitas pelayanan yang diberikan kurang akan membuat kepuasan menyimpang menjadi ke arah negatif. Hal ini dapat berdampak pada kunjungan pasien berkurang, citra sebagai pelayanan kesehatan masyarakat menjadi buruk dan sakit pasien bertambah parah, kecacatan, bahkan gangguan kejiwaan.

Riset ini sama seperti yang telah dilakukan oleh Fatoni (2007) dengan judul “Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Tentang Sikap Empati Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman”.

Hasilnya menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara sikap empati perawat dengan kepuasan pasien terhadap sikap empati perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Yogyakarta, dengan nilai signifikan 0,052.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Hubungan antara persepsi klien tentang kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat Daerah Istimewa Yogyakarta”, maka dari hasil analisis penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar responden menilai frekuensi kualitas pelayanan kesehatan sedang yaitu sebanyak 18 pasien (51,4%).
2. Sebagian responden menilai kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar sedang yaitu sebanyak 17 pasien (48,6%).
3. Ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar di Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2012 dengan uji *Kendall's Tau* yang ditunjukkan dengan nilai π hitung sebesar 0,345 dengan taraf signifikan $\rho = 0,001$ lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ atau $\rho < \alpha$.

SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan penelitian diatas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi profesi keperawatan

Bagi profesi keperawatan khususnya perawat dan manajemen keperawatan agar lebih memperhatikan status kesehatan dan kualitas pelayanan kesehatan serta memberikan dukungan dan rencana yang akan dilakukan kepada pasien agar klien cepat sembuh dan bias melaksanakan kegiatan sehari-hari mereka. Sehingga pasien senang dengan tindakan yang diberikan.

2. Bagi Tenaga Pusat Rehabilitasi Terpadu Penyandang Disabilitas Provinsi DIY

Perawat diharapkan dapat meningkatkan pelayanan serta mengidentifikasi masalah yang dialami penyandang cacat dalam pemenuhan kebutuhan mereka yang dikhususkan pada *basic needs*, menyarankan keluarga untuk memberikan dukungan yang kontinyu. Dan agar bias melakukan asuhan keperawatan yang dilakukan berkesinambungan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti lain yang berminat melakukan riset tentang manajemen kesehatan diharapkan dapat mengembangkan variabel bebasnya, seperti contoh: faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemenuhan kebutuhan dasar terhadap penyandang cacat atau aspek lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Firdaus, Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam [http://www. Pusat Rehabilitasi Penyandang Cacat.co.id](http://www.PusatRehabilitasiPenyandangCacat.co.id) diakses tanggal 3 November 2011.

Fatoni, M. 2007. *Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Tentang Sikap Empati Perawat di Ruang Rawat Inap RSUD Sleman*, Skripsi Tidak Dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Irawan, A., 2002. *Pengertian Pelayanan Persalinan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Tebing Tinggi*, Skripsi Tidak Dipublikasikan. Fakultas Kesehatan Masyarakat- USU.

Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rhineka Cipta: Jakarta.

_____, 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rhineka Cipta: Jakarta.

Pohan, Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC: Jakarta.

Potter, P.A. & Perry, A.G. (2009). *Fundamental Keperawatan Buku 1 Edisi 7*. Salemba Medika: Jakarta.

Sastroasmoro & Ismael. 2002. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis, Edisi ke-2*, Jakarta: Sagung Seto.

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta: Bandung

Sujana, R. (2009). Peran Perawat Profesional Dalam Membangun Citra Perawat Ideal Di Mata Masyarakat dalam <http://mhs.blog.ui.ac.id>, diakses tanggal 18 November 2011.

Tjiptono, F. 2007. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kotemporer*. Andi Offset: Yogyakarta.

Wiyana, M. (2008). *Membangun Pribadi Caring Perawat* dalam <http://www.fik.ui.ac.id>, diakses tanggal 18 November 2011.



STIKES
Aisyiyah
YOGYAKARTA