

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI KELAS III
RS. PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI



**Disusun oleh:
SURYATI
080201049**

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

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN
KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN RAWAT INAP DI KELAS III
RS. PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Oleh :

SURYATI
080201049

Telah Disetujui Oleh Pembimbing :

Pada Tanggal :
05 Juni 2012



Pembimbing

Syaifudin, M. Kes.

**THE RELATION BETWEEN NURSING SERVICE QUALITY WITH
PATIENT SATISFACTION WITH HOSPITALIZED PATIENTS
IN CLASS III 2012 PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL
YOGYAKARTA¹**

Suryati², Syaifudin³

ABSTRACT

Background: One of the determining thing in patient satisfaction is the quality of nursing services to health care quality, and even become a determining factor for the image of health care institutions (Hospital) in the public's perspective. One indicator of the quality of nursing service is patient satisfaction. Patient satisfaction must always be maintained when the hospital still wanted to exist in health care part. In addition to the quality of nursing services there are also factors that influence the satisfaction which are the characteristics of the product, price, service, location, facilities, image, visual design, environment, communications.

Purpose: This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services to the satisfaction of hospitalized patients in Class 3 PKU Muhammadiyah Hospital.

Research Methods: This study used descriptive method with correlation studies. The time approach method used in this study was cross sectional. The populations in this study were all hospitalized patients in the Marwah and Arofah ward PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta, about 400 respondents. Samples were taken by simple random sampling, with 67 respondents. The research data taken are conducted by questionnaire. The analysis technique to test the hypothesis is the Product Moment correlation analysis with a significance level of 5%.

Result: It is found that the quality of nursing services provided by PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta in good category (55.2%), and the satisfaction of hospitalized patients in PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta are included in categories of satisfied (95.5%).

Conclusion: There is a significant relationship between the quality of nursing care with hospitalized patients satisfaction PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta.

Suggestion: It is expected that PKU Muhammadiyah Hospital of Yogyakarta to give more attention to its service, by providing the best service so that it can improve the quality of nursing care and patient satisfaction can be made true.

Key words : Nursing care quality, Satisfaction, Patient.
References : 15 books (2000-2011), 1 journal, 8 theses, 6 articles
Number of Pages : xiv, 88 pages, 28 tables, 2 images, 16 appendices

¹ Title of the Skripsi

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

³ Lecture Of School Of Nursing 'Aisyiyah Health Sciences College Of Yogyakarta

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi dengan berbagai konsekuensinya seperti tuntutan pelayanan Rumah Sakit yang semakin kompetitif menuntut petugas kesehatan untuk bertindak profesional. Situasi ini menuntut para tim kesehatan dibidang keperawatan untuk mengembangkan suatu metode pemberian asuhan keperawatan untuk dapat di implementasikan dalam pengorganisasian ruang keperawatan sehingga dapat menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan. Asuhan keperawatan sendiri bertujuan agar pasien memperoleh pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien sehingga pasien memperoleh kepuasan dan status kesehatan yang meningkat. Efektif dan efisien dalam asuhan keperawatan dimaksudkan bahwa pemberian pelayanan keperawatan telah disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan, kemampuan pasien, dan ketersediaan sarana serta prasarana pelayanan (Kuntoro, 2010).

Makin beragamnya peralatan atau fasilitas kesehatan sebagai akibat dari makin canggihnya teknologi dan ilmu pengetahuan maka makin pesat berkembangnya profesi dibidang kesehatan. Hal ini untuk menjawab tantangan meningkatnya daya kritis masyarakat sebagai pelanggan untuk memperoleh pelayanan yang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari keberanian masyarakat untuk menuntut hak, mengkritik individu, kelompok, bahkan lembaga pemerintah. Di era ini orang lebih berani dan terbuka untuk menyampaikan pendapat, baik secara langsung maupun secara tidak langsung atau dengan menggunakan media massa (Istanto, 2009). Sehingga saat ini merupakan

peluang yang baik untuk melakukan berbagai perubahan dalam sektor kesehatan, termasuk menghilangkan berbagai hambatan birokrasi dalam upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kemitraan dalam penyelenggaraan pembangunan.

Pada tahun 2005 pemerintah juga telah mengeluarkan Kepmen nomor 496/Menkes/SK/IV/2005 tentang Pedoman Audit Medis di Rumah Sakit, yang tujuan utamanya adalah untuk tercapainya pelayanan medis prima di Rumah Sakit yang jauh dari *medical error* dan memberikan keselamatan bagi pasien. Perkembangan ini diikuti oleh Perhimpunan Rumah Sakit seluruh Indonesia (PERSI) yang berinisiatif melakukan pertemuan dan mengajak semua *stakeholder* Rumah Sakit untuk lebih memperhatikan keselamatan pasien di Rumah Sakit. Paradigma baru kualitas pelayanan harus memasukkan unsur keselamatan pasien, unsur teknis dan kepuasan pasien (Suaramerdeka, 2011).

Mutu pelayanan kesehatan di Indonesia mulai mengalami perubahan yang mendasar sejak abad ke 21, namun secara umum mutu pelayanan kesehatan di Indonesia masih relatif belum profesional. Hal ini bisa dilihat dengan adanya kemampuan profesional terbatas, pengaturan tugas yang kurang efektif, dan fasilitas maupun alat yang kurang memadai. Kondisi ini terjadi akibat relatif masih kurangnya penguasaan ilmu pengetahuan maupun adanya krisis moral pelaku pelayanan kesehatan akibat krisis di berbagai bidang yang berkepanjangan (Kuntoro, 2010).

Sedangkan untuk pengembangan mutu dibidang kesehatan di Indonesia dilaksanakan dengan berbagai pendekatan, antara lain melalui penjaminan mutu (*quality assurance*) pelayanan kesehatan dasar di puskesmas, gugus kendali mutu di berbagai Rumah Sakit baik pemerintah maupun swasta,

pengendalian mutu terpadu (*total quality management*) disingkat TQM, dan sebagainya (Bustami, 2011).

Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa Rumah Sakit dan menggunakan informasi untuk memperbaharui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di Rumah Sakit tersebut. Sebelum pasien menggunakan jasa suatu Rumah Sakit, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah pasien menggunakan jasa Rumah Sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima (Hayati 2010). Salah satu yang menentukan kepuasan pasien adalah mutu pelayanan keperawatan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan (Rumah Sakit) di mata masyarakat. Salah satu indikator mutu layanan keperawatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien harus senantiasa terjaga bila Rumah Sakit ingin tetap eksis dalam pelayanan kesehatan (Wiyana, 2011).

Marsudi (2002) menyatakan ada kecenderungan yang tinggi dari pasien untuk beralih ke tempat pelayanan kesehatan lain bila mereka tidak puas. Berdasarkan hal tersebut perlu mendapatkan tanggapan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang akan membawa dampak pada tingkat kepuasan pasien, karena pasien yang datang ke Rumah Sakit mempunyai keinginan atau harapan memperoleh pelayanan sebaik-baiknya sesuai dengan apa yang diharapkan pasien itu sendiri dan keluarganya. Rawat inap merupakan ruang pelayanan masyarakat, sehingga mutlak mutu pelayanan

harus diperhatikan untuk kepuasan pasien dan keluarga sebagai pelanggan dengan harapan akan selalu memanfaatkan jasa pelayanan.

Ramadhan (2004) menyatakan bahwa dalam pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan adalah ketidakpuasan terhadap sikap dan perilaku petugas rumah sakit atau tenaga kesehatan, keterlambatan pelayanan dokter atau perawat, dokter yang merawat sulit ditemukan, dokter atau perawat kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, kebersihan dan ketertiban lingkungan. Selanjutnya Jacobalis menyatakan bahwa sikap, perilaku, tutur kata, keramahan petugas, kesediaan membantu, kemudahan pasien mendapat informasi dan komunikasi adalah merupakan ukuran kepuasan yang tinggi bagi pasien.

Bustami,(2011) menyatakan bahwa ukuran yang terpenting dalam mutu bukanlah harga atau biaya. Akan tetapi kesamaan terhadap standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, suatu barang atau jasa dikatakan bermutu apabila barang atau jasa tersebut mempunyai derajat kesempurnaan yang sesuai dengan standar yang ada. Dalam istilah lain dapat dikemukakan bahwa mutu adalah perpaduan antara sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan.

Layanan kesehatan yang bermutu adalah layanan kesehatan yang paling efisien, layanan kesehatan yang selalu berupaya memenuhi harapan pasien sehingga pasien akan selalu merasa berhutang budi atau sangat berterima kasih dan akan selalu dihormati dan dicari oleh masyarakat. Apabila hal ini bisa diwujudkan maka pasien tersebut akan bercerita kemana-mana dan kepada setiap orang untuk menyebarkan segala hal yang baik dari layanan kesehatan tersebut sehingga pasien atau masyarakat akan berperan menjadi

petugas hubungan masyarakat dari setiap organisasi layanan kesehatan yang baik mutunya. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Imbalo, 2007).

Penerapan pendekatan jaminan mutu layanan kesehatan kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Pengalaman membuktikan bahwa transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Oleh sebab itu pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat. Hal ini dimaksudkan agar dapat digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem pelayanan kesehatan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Kepuasan pelanggan merupakan suatu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi atau operasionalisasi pemasokan (Imbalo, 2007).

Menurut bagian hubungan pemasaran RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta program-program yang ada untuk keperawatan yang berkaitan dengan mutu dan kepuasan yaitu melalui diklat pendidikan dan pelatihan di Rumah Sakit bahwa perawat wajib mengikuti pelayanan prima dan pelatihan

yang bersifat *soft skill*. Sedangkan untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pasien ada beberapa hal yang dilakukan yaitu supervisi keperawatan, monitoring sasaran mutu pelayanan keperawatan, dan evaluasi standar asuhan keperawatan seperti evaluasi persepsi pasien terhadap layanan keperawatan dan evaluasi tindakan asuhan keperawatan yang secara rutin dilakukan (Bagian Pemasaran RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, 2011).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 12 oktober 2011 rata-rata pasien yang dirawat inap di rumah sakit PKU Muhammadiyah di kelas tiga mencapai 2899 pasien rawat inap, yang terdiri atas berbagai macam kasus (wawancara kebagian kepala ruangan rawat inap dikelas 3). Mereka (5 orang pasien) merasa ada perbedaan pelayanan keperawatan antara kelas Vip, 1, 2, dan 3, perbedaan tersebut antara lain meliputi pelayanan perawat, dokter dan terapis lain, pelayanan administrasi, dan tenaga kesehatan yang lain. Selain itu juga dapat dilihat dari penurunan jumlah kunjungan pasien yang signifikan dalam kunjungan poliklinik, kunjungan IGD, pasien rawat inap. Pada tahun 2009 sebanyak 4030 pasien dan pada tahun 2011 sebanyak 14406 pasien pada kunjungan poliklinik, sedangkan kunjungan IGD pada tahun 2008 sebanyak 1797 pasien, 2009 sebanyak 6046 pasien dan 2011 sebanyak 10372 pasien, dan pada pasien rawat inap pada tahun 2008 sebanyak 2127 pasien, 2009 sebanyak 2625 pasien, dan 2011 sebanyak 4496 pasien.

Dan jika dilihat dari hasil survey persepsi kepuasan pelanggan dengan kinerja perawat terhadap harapan dan kenyataan di ruang rawat inap Kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta belum puas karena masih terdapat jarak atau kesenjangan yaitu sebesar 0,57 antara harapan yang dikehendaki pelanggan dengan kenyataan yang dirasakan pelanggan. Melihat hal tersebut

maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di kelas 3 RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang tersebut diatas maka uraian masalah penelitian ini adalah “Adakah hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk diketahuinya adakah hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengankepuasan pasien rawat inap di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Tujuan khusus

- a. Diketahuinya mutu pelayanan Rumah Sakit PKU muhammadiyah yogyakarta
- b. Diketahuinya tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan masuk Rumah Sakit, pelayanan petugas kebersihan, pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan administrasi di RS PKU Muhammadiyah yogyakarta.

D. Rancangan Penelitian

Desain penelitian inidengan menggunakan metode *deskriptif* dengan studi korelasi yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif, kemudian melakukan analisa dinamika korelasi antara fenomena. Metode pendekatan waktu yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* (pendekatan silang), yaitu tiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2010).

E. Hasil Penelitian

1. Karakteristik responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini adalah berdasarkan Usia, jenis kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan. Distribusi frekuensi karakteristik responden selengkapnya dapat dilihat dalam Tabel

1 berikut ini:



Tabel 1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
Usia		
<20 Tahun	8	11.9
20-29 Tahun	27	40.3
30 -39 Tahun	8	11.9
40-49 Tahun	6	9.0
>50 Tahun	18	26.9
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	35.8
Perempuan	43	64.2
Pendidikan		
SD	14	20.9
SMP	13	19.4
SMA	17	25.4
Akademik	18	26.9
PT	2	3.0
Lain-lain	3	4.5
Pekerjaan		
PNS	6	9.0
Petani	11	16.4
Buruh	6	9.0
Wiraswasta	11	16.4
Pelajar	19	28.4
Lain-lain	14	20.9

Berdasarkan tabel 1 diketahui distribusi frekuensi karakteristik dari 67 responden menunjukkan bahwa responden terbanyak berada dalam rentang usia 20-29 tahun sebanyak 27 responden (40,3%), untuk jenis kelamin terbanyak adalah perempuan yaitu sebanyak dengan 43 responden (64,2%), untuk tingkat pendidikan terbanyak adalah berpendidikan akademik yaitu sebanyak 18 responden (26,9%), dan untuk status pekerjaan responden terbanyak adalah belum bekerja karena sebagai besar pelajar yaitu sebanyak 19 responden(28,4%).

2. Deskriptif variabel penelitian

a. Mutu pelayanan dan kepuasan pasien

Penelitian ini akan mengetahui distribusi frekuensi dari mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap kelas 3

(marwah dan arofah) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, dengan menggunakan kuisioner yang menggunakan skala interval. Tetapi untuk mempermudah pembacaan data dalam penelitian ini variable-variabelnya dikategorisasikan, sehingga data yang digunakan dapat memberikan gambaran penting mengenai keadaan subjek pada aspek atau variable yang diteliti (Aswar, 2009).

Untuk mutu pelayanan keperawatan, pengkatagorian tersebut berdasarkan nilai score dari mutu pelayanan keperawatan dan dapat dilihat sebagai berikut.

1. Baik, bila nilai responden $X > \text{Mean} + (1 \times \text{SD})$
2. Cukup, bila nilai $\text{Mean} - (1 \times \text{SD}) < X \leq \text{Mean} + (1 \times \text{SD})$
3. Kurang, bila nilai $X \leq \text{Mean} - (1 \times \text{SD})$

(Handoko, 2009)

Untuk kepuasan pasien rawat inap, pengkatagorian tersebut berdasarkan nilai score dari kepuasan pasien rawat inap, yang dapat dilihat sebagai berikut.

1. Puas, bila nilai responden $X > \text{Mean} + (1 \times \text{SD})$
2. Cukup, bila nilai $\text{Mean} - (1 \times \text{SD}) < X \leq \text{Mean} + (1 \times \text{SD})$
3. Kurang, bila nilai $X \leq \text{Mean} - (1 \times \text{SD})$

(Handoko, 2009).

Distribusi frekuensi dari mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien rawat inap kelas 3 (marwah dan arofah) di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, yang dapat dilihat dalam tabel 2 berikut.

Tabel 2
Distribusi Frekuensi dan Persentase mutu pelayanan dan kepuasan

Nilai Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
Mutu Pelayanan			
$X \geq 99,00$	Baik	30	44,8%
$63,00 \leq X < 99,00$	Cukup	37	55,2%
$X < 63,00$	Kurang	0	0
Kepuasan			
$X \geq 57,0$	Puas	64	95,5%
$38,00 \leq X < 57,00$	Cukup puas	3	4,5%
$X < 38,00$	Kurang Puas	0	0

Berdasarkan table 2 kecenderungan dari jawaban responden untuk mutu pelayanan diketahui bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan dalam kategori cukup, yang ditunjukkan sebanyak 37 orang (55,2%). Sebagian besar kepuasan pasien dalam kategori puas, yang ditunjukkan sebanyak 64 orang (95,5%).

b. Dimensi-dimensi Mutu pelayanan keperawatan

Untuk mengetahui deskripsi dimensi-dimensi pada variabel mutu pelayanan disajikan pada berikut ini.



Tabel 3
Deskripsi dimensi-dimensi mutu pelayanan keperawatan

Dimensi mutu Pelayanan	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kompetensi teknis			
$X \geq 14,67$	Baik	32	47,8
$9,33 \leq X < 14,67$	Cukup	35	52,2
$X < 9,33$	Kurang	0	0
Akses terhadap pelayanan			
$X \geq 18,33$	Baik	23	34,3
$11,67 \leq X < 18,33$	Cukup	44	65,7
$X < 11,67$	Kurang	0	0
Efektifitas			
$X \geq 11,00$	Baik	26	38,8
$7,00 \leq X < 11,00$	Cukup	40	59,7
$X < 7,00$	Kurang	1	1,5

Hubungan antar manusia			
$X \geq 11,00$	Baik	21	31,3
$7,00 \leq X < 11,00$	Cukup	46	68,7
$X < 7,00$	Kurang	0	0
Efisiensi			
$X \geq 11,00$	Baik	16	23,9
$7,00 \leq X < 11,00$	Cukup	50	74,6
$X < 7,00$	Kurang	1	1,5
Kelangsungan pelayanan			
$X \geq 11,00$	Baik	17	25,4
$7,00 \leq X < 11,00$	Cukup	50	74,6
$X < 7,00$	Kurang	0	0
Keamanan			
$X \geq 11,00$	Baik	38	56,7
$7,00 \leq X < 11,00$	Cukup	28	41,8
$X < 7,00$	Kurang	1	1,5
Kenyamanan			
$X \geq 11,00$	Baik	24	35,8
$7,00 \leq X < 11,00$	Cukup	42	62,7
$X < 7,00$	Kurang	1	1,5

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dimensi-dimensi mutu pelayanan diketahui bahwa sebagian besar responden menilai dimensi kompetensi teknis dalam kategori cukup sebanyak 35(52,2%). Dimensi akses terhadap pelayanan dalam kategori cukup, ditunjukkan sebanyak 44 (65,7%), dimensi efektifitas dalam kategori cukup, ditunjukkan sebanyak 40 (59,7%), dimensi hubungan antar manusia dalam kategori cukup, yang ditunjukkan sebanyak 46 (68,7%), dimensi efisiensi dalam kategori cukup, yang ditunjukkan sebanyak 50(74,6%), dimensi kelangsungan pelayanan dalam kategori cukup, sebanyak 50 (74,6%), dimensi keamanan dalam kategori baik sebanyak 38 orang (56,7%) dan dimensi kenyamanan dalam kategori cukup, yang ditunjukkan sebanyak 42 orang (62,7%). Hasil tersebut memberikan gambaran dari beberapa dimensi pada mutu pelayanan pasien diketahui sebagian besar dengan kriteria cukup, sedangkan pada dimensi keamanan dengan kriteria baik.

c. Dimensi-dimensi kepuasan pasien

Untuk mengetahui deskripsi dimensi-dimensi pada variabel kepuasan pasien rawat inap disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4
Deskripsi dimensi-dimensi kepuasan pasien

Aspek Kepuasan Pasien	Kategori	Frekuensi	%
Tangibles			
$X \geq 12,00$	Puas	59	88,1
$8,00 \leq X < 12,00$	Cukup puas	8	11,9
$X < 8,00$	Kurang puas	1	0
Reliability			
$X \geq 12,00$	Puas	53	79,1
$8,00 \leq X < 12,00$	Cukup puas	14	20,9
$X < 8,00$	Kurang puas	0	0
Responsiveness			
$X \geq 12,00$	Puas	53	79,1
$8,00 \leq X < 12,00$	Cukup puas	14	20,9
$X < 8,00$	Kurang puas	0	0
Assurance			
$X \geq 12,00$	Puas	55	82,1
$8,00 \leq X < 12,00$	Cukup puas	12	17,9
$X < 8,00$	Kurang puas	0	0
Emphaty			
$\geq 9,00$	Puas	51	76,1
$6,00 \leq X < 9,00$	Cukup puas	16	23,9
$X < 6,00$	Kurang puas	0	0

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan aspek-aspek kepuasan pasien rawat inap di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta diketahui sebagian besar responden menilai aspek *tangibles* dalam kategori puas, yang ditunjukkan sebanyak 59 orang (88,1%), aspek *reliability* dalam kategori puas, sebanyak 53 orang (79,1%), aspek *responsiveness* dalam kategori puas, sebanyak 53 orang (79,1%), aspek *assurance* dalam kategori puas, 55 orang (82,1%), dan aspek *emphaty* dalam kategori puas, sebanyak 51 orang (76,1%). Hasil tersebut memberikan gambaran dari beberapa aspek pada kepuasan pasien diketahui sebagian besar dengan kriteria puas.

d. Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Terdapat hubungan positif antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dibuktikan dari hasil analisis diketahui bahwa nilai r hitung sebesar 0,623 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hasil tersebut memberikan bukti bahwa mutu pelayanan keperawatan yang baik dan pelayanan yang optimal yang diberikan pada pasien sangat penting sekali karena dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien yang signifikan tentunya para tim kesehatan dibidang keperawatan dapat mengembangkan suatu metode pemberian asuhan keperawatan untuk dapat di implementasikan dalam pengorganisasian ruang keperawatan sehingga dapat menjamin dan meningkatkan mutu pelayanan melalui pemberian asuhan keperawatan dengan meningkatkan mutu pelayanan dari kriteria cukup menjadi baik, agar pasien memperoleh pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien sehingga pasien memperoleh kepuasan dan status kesehatan yang meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang menunjukkan terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengankepuasan pasien rawat inap di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah

Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.

F. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut ini.

1. Mutu pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta menilai mutu pelayanan dalam kategoricukup, yang ditunjukkan sebanyak 37 responden(55,2%).
2. Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan masuk rumah sakit, pelayanan petugas kebersihan, pelayanan perawat, pelayanan dokter, pelayanan administrasi di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.sebagian besar kepuasan pasien dalam kategori puas, sebanyak 64 responden (95,5%).
3. Terdapat hubungan positif antara mutu pelayanan keperawatan dengankepuasan pasienrawat inap di kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Dibuktikan dari hasil analisis diketahui bahwa nilai r hitung sebesar 0,623 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut ini.

1. Bagi ilmu pengetahuan (*scientific*)

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu pengetahuan, sebagai referensi untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang mutu pelayanan Rumah Sakit dan apa yang harus dilakukan agar pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi dengan baik.

2. Bagi pengguna (*consumer*)

a. Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat menambah kepustakaan bagi dosen dan mahasiswa, sehingga dapat menambah dan memperluas pengetahuan dan memberikan masukan agar para perawat atau tenaga medis yang berkerja dapat memperhatikan mutu pelayanan yang diberikan pada pasien.

b. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Hasil penelitian dapat menjadi pertimbangan RS PKU Muhammadiyah sehingga pimpinan Rumah Sakit dapat memberikan teguran atau evaluasi terhadap para perawat yang memberikan pelayanan sehingga meningkatkan kualitas mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

c. Bagi profesi perawat

Hasil Penelitian ini dapat memberikan masukan dan wawasan serta tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan keperawatan. sehingga perawat dapat lebih memahami tuntutan dari pasien dan dapat memberikan pelayanan yang optimal dan tidak ada komplain saat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien.



DAFTAR PUSTAKA

- Kuntoro, A. 2010. *Buku ajar manajemen keperawatan*, Nuha Medika; Jakarta.
- Anjaryani, W. 2009. *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*, Tesis tidak dipublikasikan. Program Studi Magister Promosi Kesehatan Kajian Sumberdaya Manusia, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro; Semarang.
- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta; Jakarta.
- _____, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Proses*, Rineka Cipta; Jakarta.
- Anonim, 2011. *Kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit*, <http://klinis.wordpress.com>, diakses tanggal 22 Mei 2011.
- Anonim, 2011. *Kepuasan pasien*, <http://bima.ipb.ac.id>, diakses tanggal 1 Mei 2011.
- Anonim, 2011. *Kasus prita muliasari*, id.istanto.net, diakses tanggal 10 April 2011.
- Anonim, 2011. *Gambaran Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, [www.RumahSakitPKUMuhammadiyahYogyakarta](http://www.RumahSakitPKUMuhammadiyahYogyakarta.com), diakses tanggal 11 April 2011.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, EMS. Jakarta.
- 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 Gajah Mada; Yogyakarta.
- Hayati. 2010. *Hubungan Persepsi Dengan Kepuasan Pasien Tentang Sikap Caring Perawat Di Ruang Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*, Skripsi tidak dipublikasikan. STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta; Yogyakarta.
- Handoko, R. 2009. *Statistik kesehatan, cetakan ketiga*, Mitra Cendikia Press; Yogyakarta.
- Istriningsih. 2010. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Wonosari Gunungkidul Yogyakarta*, Skripsi tidak dipublikasikan. STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta; Yogyakarta.
- Lukman, Fajar. 2006. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUD Kayuagung, Ogan Ilir, Sumatra Selatan*. Jurnal Keperawatan vol 7 No XIV, hal 3-4.

- Marsudi. 2002. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Ruang Rawat Inap RSUD Argamakmur Kab. Bengkulu Utara*, Thesis tidak dipublikasikan. Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada; Yogyakarta.
- Notoadmodjo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, cetakan kedua, Rineka cipta; Jakarta
- . 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rhineka Cipta; Jakarta.
- . 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rhineka Cipta; Jakarta.
- Nursalam. 2003. *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Pedoman Skripsi, Tesis & Instrumen Penelitian*, Slemba Medika; Jakarta
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, EGC; Jakarta.
- Ramadhan, A. 2004. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Sikap Empati Perawat di Instalasi Rawat Inap I Penyakit Dalam RS. Dr. Sardjito Yogyakarta*, Skripsi tidak dipublikasikan. Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Gajah Mada; Yogyakarta.
- Azwar, S. 2010. *Penyusunan Skala Psikologi, edisi 1*, Pustaka pelajar; Yogyakarta.
- Sugiyono. 2006. *Statistic untuk penelitian*, Alfabeta; Bandung.
- . 2010. *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta; Bandung
- Tjiptono. 2005. *Prinsip-Prinsip Totl Quality Service (TQS)*, andi; Yogyakarta
- Tjiptono, F., chandra. 2007. *Service, Quality & Satisfaction edisi 2*, Andi; Yogyakarta
- Wahana., D.S. 2006. *Hubungan Sikap Dan Perilaku Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Dewasa di BPK RSUD Kabupaten Magelang*, Skripsi tidak dipublikasikan. STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta; Yogyakarta.
- Widajat, R. 2004. *Solusi Terhadap Tuntutan Pasien dalam* <http://www.suaramerdeka.com/harian/0608/14/opi03.htm>, diakses tanggal 30 November 2011.
- Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Vol 1*, Airlangga Universitas Press; Surabaya.
- Wiyana, M. 2008. *Membangun Pribadi Caring Perawat dalam* <http://www.fik.ui.ac.id>, diakses tanggal 18 November 2011.