BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo

Rumah Sakit Umum Daerah Wates terletak di Dusun Beji Kecamatan Wates Jl. Tentara Pelajar KM.1 No.5 Wates Kulon Progo dengan luas tanah 31.010 m, luas bangunan 8,731 m. Pada tanggal 1 Januari 2009 kedudukan Rumah Sakit Umum Daerah Wates menjadi badan pelayanan umum daerah (BLUD) sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Wates ditingkatkan kelasnya menjadi kelas B.

Pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates yaitu pelayanan gawat darurat IGD/ICU/ICCU, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap serta pelayanan penunjang. Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates berupa poliklinik penyakit dalam, poliklinik penyakit bedah, poliklinik penyakit anak, poliklinik penyakit syaraf, poliklinik penyakit obstetrik, Ginekologi dan KB, poliklinik penyakit THT, poliklinik penyakit mata, poliklinik penyakit penyakit gigi dan mulut, poliklinik penyakit kulit kelamin serta poliklinik fisioterapi.

Jumlah dokter untuk 7 poliklinik yang akan dijadikan lokasi penelitian adalah 7 dokter spesialis dan 11 perawat. Tenaga kesehatan yang melayani poliklinik syaraf terdiri dari 1 dokter spesialis dan 2 perawat. Pada poliklinik anak dilayani 1 dokter spesialis dan 1 perawat. Poliklinik bedah dilayani 1 dokter spesialis dan 2 perawat. Poliklinik mata dilayani oleh 1 dokter spesialis dan 2 perawat. Poliklinik THT dilayani 1 dokter spesialis dan 1 perawat. Pelayanan pada poliklinik penyakit dalam dilakukan oleh 1 dokter spesialis dan 2 perawat. Pada poliklinik kulit dan kelamin pelayanan kesehatan dilakukan oleh 1 dokter spesialis dan 1 perawat.

Fasilitas yang ada pada masing-masing poliklinik meliputi ruang tunggu dan ruang pemeriksaan. Kecuali pada poli anak disamping adanya ruang tunggu dan ruang pemeriksaan juga dilengkapi dengan tempat bermain. Pada area di sekitar poli anak, poli penyakit kulit dan kelamin serta poli mata terdapat satu papan yang berisi berbagai bacaan Koran yang diperuntukkan bagi umum.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

2. Karakteristik Responden

Hasil penelitian terhadap karakteristik responden pasien rawat jalan dan kegiatan perawat di instalasi rawat jalan RSUD Wates Kulon Progo diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Perawat Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan, Masa Kerja dan Pelatihan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo Tahun 2014

Karakteristik	Frekuensi	Prosentase (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	3	27,3
Perempuan	8	72,7
Umur		
20-30 tahun	0	0
30-40 tahun	7	63,6
> 40 tahun	4	36,4
Pendidikan		
SPK	2	18,2
D3	9	81,8
Masa kerja		
1-5 tahun	1	9,1
> 5 tahun	10	90,9
Pelatihan kesehatan		
Pernah	11	100
Tidak pernah	0	0
Jumlah	11	100

Sumber : Data primer, 2014.

STIKES PERPUSTAKAAN JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Tabel 4.1 menunjukkan sebagian besar perawat berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 8 orang (72,7%). Umur perawat sebagian besar 30-40 tahun yaitu sebanyak 7 orang (63,6%). Pendidikan sebagian besar perawat adalah D3 yaitu sebanyak 9 orang (81,8%). Masa kerja perawat sebagian besar > 5 tahun yaitu sebanyak 10 orang (90,9%). Seluruh perawat (100%) sudah pernah mendapatkan pelatihan kesehatan.

Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan di Instalasi Rawat Jalan Dalam RSUD Wates Kulon Progo Tahun 2014

Karakteristik	Frekuensi	Prosentase (%)	p
Jenis kelamin			
Laki-laki	43	56,6	0,000
Perempuan	33	43,4	
Umur			
20-30 tahun	6	7,9	0,050
30-40 tahun	24	31,6	
> 40 tahun	46	60,5	
Pendidikan			
SD	10	13,2	0,000
SLTP	12	15,8	
SLTA	44	57,8	
PT	10	13,2	
Pekerjaan			
Bekerja	57	75,0	0,002
Tidak bekerja	19	25,0	
Jumlah	76	100	

Sumber : Data primer, 2014.

Tabel 4.2 menunjukkan sebagian besar pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang (56,6%). Umur pasien kebanyakan > 40 tahun sebanyak 46 orang (60,5%). Pendidikan sebagian besar pasien adalah SLTA sebanyak 44 orang (57,8%). Sebagian pasien memiliki pekerjaan sebanyak 57 orang (75%).

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

3. Tingkat Kepatuhan Perawat Terhadap Tugas Perawat

Hasil observasi terhadap tingkat kepatuhan perawat terhadap tugas perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepatuhan terhadap Tugas Perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo Tahun 2014

Tingkat kepatuhan perawat terhadap tugas perawat	Frekuensi	Prosentase (%)
Baik	59	77,6
Cukup	17	22,4
Jumlah	76	100

Sumber: Data primer, 2014.

Tabel 4.3 menunjukkan tingkat kepatuhan perawat terhadap tugas perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo sebagian besar adalah baik sebanyak 59 kali observasi (77,6%).

4. Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan

Hasil penelitian kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Diukur Dengan Dimensi Mutu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo Tahun 2014

Kepuasan pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Tangibles		
Puas	67	88,2
Tidak puas	9	11,8
Reliability		
Puas	58	76,3
Tidak puas	18	23,7
Responsiveness		
Puas	63	82,9
Tidak puas	13	17,1

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Assurance		
Puas	65	85,5
Tidak puas	11	14,5
Emphaty		
Puas	62	81,6
Tidak puas	14	18,4

Sumber: Data primer, 2014.

Tabel 4.4 menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates pada dimensi-dimensi *tangibles* (69,7%), dimensi *reliability* (82,9%), dimensi *responsiveness* (76,3%), dimensi *assurance* (85,5%) dan dimensi *emphaty* (81,6%).

Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo Tahun 2014

Kepuasan pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Puas	53	69,7
Tidak puas	23	30,3
Jumlah	76	100

Sumber: Data primer, 2014.

Tabel 4.5 menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates sebanyak 53 orang (69,7%).

5. Hubungan Penerapan Tugas Perawat dengan Kepuasan Pasien

Tabulasi silang dan hasil uji statistik hubungan penerapan tugas perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo disajikan pada tabel berikut:

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Tabel 4.6. Tabulasi Silang dan Hasil Uji Chi Square Hubungan Penerapan Tugas Perawat dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo Tahun 2014

Penerapan tugas perawat	Tingkat kepuasan pasien				Total		X^2 *Hitung*	p-*value*
	Puas		Tidak puas					
	f	%	f	%	f	%		
Baik	49	64,5	10	13,2	59	77,6		
Cukup	4	5,3	13	17,1	17	22,4	22,154	0,000
Total	53	69,7	23	30,3	76	100		

Sumber: Data primer, 2014.

Tabel 4.6 menunjukkan pasien dengan penerapan tugas perawat kategori baik sebagian besar puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates sebanyak 49 orang (64,5%). Pasien dengan penerapan tugas perawat kategori cukup sebagian besar tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo sebanyak 13 orang (17,1%).

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *Chi Square* seperti disajikan pada tabel 4.6, diperoleh *p*-value sebesar 0,000 < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan penerapan tugas perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

B. Pembahasan

1. Tingkat Kepatuhan Perawat Terhadap Tugas Perawat

Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepatuhan perawat terhadap tugas perawat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo sebagian besar adalah baik sebanyak 59 kali observasi (77,6%). Banyaknya perawat yang memiliki tingkat kepatuhan terhadap tugas perawat kategori baik dapat disebabkan oleh faktor karakteristik perawat.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa jumlah perawat perempuan lebih besar dibandingkan perawat laki-laki yaitu sebanyak 8 orang (72,7%). Pada dasarnya karakteristik perempuan dan laki-laki memang berbeda, bukan hanya dari segi fisik saja, tetapi juga dalam hal berpikir dan bertindak. Bastable (2002) menyebutkan bahwa perempuan cenderung lebih mampu menjadi pendengar yang baik, langsung menangkap fokus diskusi dan tidak selalu berfokus terhadap diri sendiri, sementara laki-laki dianggap tidak demikian. Menurut Asmadi (2005) bahwa keperawatan dikenal dengan istilah *mother instinct*, sebab berawal dari suatu dorongan naluriah, yaitu naluri keibuan, naluri untuk memberikan perlindungan dan naluri sosial.

Dilihat dari umur perawat sebagian besar berada pada masa konsolidasi yaitu antara 30-40 tahun sebanyak 7 orang (63,6%). Papilia, D.E., Olds, S.W., & Fieldman, R.D. (1998) membagi masa dewasa awal menjadi tiga masa, yaitu masa pembentukan (20 – 30 tahun) dengan tugas perkembangan mulai memisahkan diri dari orang tua, membentuk keluarga baru dengan pernikahan dan mengembangkan persahabatan. Masa konsolidasi (30 – 40 tahun), yaitu masa konsolidasi karir dan memperkuat ikatan perkawinan. Masa transisisi (sekitar usia 40 tahun), merupakan masa meninggalkan kesibukan pekerjan dan melakukan evaluasi terhadap hal yang telah diperoleh. Menurut Dariyo (2003) puncak karir bisa dicapai di usia dewasa muda akhir yaitu sekitar usia 40. Pada rentang usia tersebut seseorang biasanya dianggap telah cukup matang, bijaksana dan secara psikososial kerap kali dianggap lebih mampu menyelesaikan tugas-tugas sosial dan lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Dilihat dari tingkat pendidikan perawat sebagian besar sudah tinggi yaitu D3 sebanyak 9 orang (81,8%). Menurut Hasibuan (2007) proses pendidikan merupakan suatu pengalaman yang berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan kualitas kepribadian seseorang, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan maka akan semakin besar motivasinya untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilannya.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Masa kerja perawat yang sebagian besar sudah lama yaitu > 5 tahun sebanyak 10 orang (90,9%). Krietner dan Kinski (2003) serta Robbins (2003) menyatakan bahwa semakin lama seseorang bekerja maka akan semakin terampil dan semakin berpengalaman pula dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan peningkatan keterampilan dan pengalaman diharapkan kepercayaan diri perawat dapat meningkat sehingga motivasi dan performa kerja yang ditampilkan akan semakin baik.

2. Kepuasan Pasien Dilihat Dari Dimensi Mutu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates sebanyak 53 orang (69,7%). Hal ini membuktikan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo telah mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi, kepuasan terjadi setelah seseorang membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Pohan, 2006).

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa pasien merasa puas dengan bukti nyata (*tangibles*) di RSUD Wates dalam menyembuhkan penyakit (88,2%). *Tangibles* (wujud nyata) merupakan wujud kenyataan fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi. Untuk dimensi tangible yang menunjukkan pelayanan kesehatan tergolong baik terlihat dari jawaban responden dari pertanyaan tentang kebersihan lingkungan poliklinik, tata ruang poliklinik, perawat menyiapkan peralatan yang diperlukan. Menurut Effendi & Makhfudli (2009) salah satu aspek mutu pelayanan kesehatan adalah *quality of care*. Contoh *quality of care* antara lain keterampilan seorang petugas kesehatan yang melaksanakan profesinya menegakkan diagnosis dan memberikan perawatan kepada pasien.

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa pasien merasa puas dengan kehandalan (*reliability*) perawat di RSUD Wates (76,3%). Pasien merasa puas

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

terhadap perawat dalam memeriksa keadaan pasien, menanyakan alasan pasien datang ke poliklinik dan perawat yang menanyakan keluhan yang dirasakan pasien. Menurut Effendi & Makhfudli (2009) salah satu aspek mutu pelayanan kesehatan yang perlu diperhatikan rumah sakit adalah *quality of services. Quality of services* lebih terkait dengan manajemen program dan pelayanan kesehatan, misalnya kualitas dan jumlah sarana dan prasarana pelayanan kesehatan, mutu kebijakan kesehatan dan penyediaan sarana pelayanan kesehatan (*management support system*).

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa pasien puas terhadap daya tanggap (*responsiveness*) perawat di RSUD Wates (82,9%). Pasien merasa puas dengan palayanan yang diberikan perawat dalam melaporkan adanya temuan penyakit, perawat mau bekerjasama dengan anggota tim kesehatan lain dan perawat memberikan penjelasan kepada pasien atau keluarga tentang hasil pemeriksaan dan pengobatan. Namun pasien tidak puas terhadap peran perawat dalam memberikan penyuluhan kesehatan kepada pengunjung secara kelompok pada saat menunggu untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Menurut Supriyanto dan Ernawati (2010) kualitas fungsional terkait dengan proses pemberian pelayanan kesehatan adalah responsiveness yaitu keinginan untuk membantu dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dengan segera. Indikator *responsiveness* adalah kecepatan dilayani bila pasien membutuhkan atau waktu tunggu yang pendek untuk mendapatkan pelayanan.

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa pasien puas dengan jaminan (*assurance*) yang diberikan perawat (85,5%). Pasien merasa puas dengan pelayanan perawat dalam mencatat keadaan pasien dan tindakan yang diberikan dalam buku perawat, perawat melihat dan mengisi buku kunjungan dan kartu berobat pasien serta pasien merasa aman dan nyaman selama tindakan pemeriksaan berlangsung. Menurut Supriyanto dan Ernawati (2010) kualitas fungsional terkait dengan proses pemberian pelayanan kesehatan adalah *assurance*, yaitu kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

Tabel 4.4 memperlihatkan pasien puas terhadap empati (*emphaty*) yang diberikan perawat RSUD Wates (81,6%). Pasien merasa puas dengan pelayanan perawat dalam menyarankan kunjungan ulang, perawat memberikan penjelasan tentang tindakan pemeriksaan dan perawat mengatur posisi pasien saat pemeriksaan. Menurut Supriyanto & Ernawati (2010) kualitas fungsional terkait dengan proses pemberian pelayanan kesehatan adalah *communication*, yang berarti selalu memberikan informasi dan melakukan sebaik-baiknya serta mendengarkan segala apa yang disampaikan oleh pasien.

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo dipengaruhi oleh jenis kelamin pasien yang sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 43 orang (56,6%) dengan nilai p-*value* 0,000 < α (0,05) atau dapat diartikan terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien sehingga jenis kelamin merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Loudon dan Bitta (1988) menyatakan bahwa faktor demografi yang berhubungan dengan kepuasan salah satunya adalah jenis kelamin. Laki-laki lebih tinggi tingkat kepuasannya terhadap layanan kesehatan, mungkin disebabkan oleh cara berpikirnya yang cenderung positif, rasional, dan lebih sabar dalam menghadapi masalah sedangkan perempuan cenderung berpikir negatif, lebih banyak menggunakan perasaan dan emosi, tidak sabar, serta lebih cerewet. Selain itu, karena perbedaan peranan di mana laki-laki berperan dalam memberikan dasar ekonomis (mencari nafkah), sedangkan peranan perempuan adalah membantu, mengolah, dan memelihara (Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. 1996). Sehingga laki-lai lebih mementingkan output (kesembuhan) dari pada proses dalam pelayanan kesehatan. Sebaliknya, perempuan melihat pada proses layanan kesehatan menjadi sangat penting dan seharusnya sesuai dengan harapan mereka.

Usia pasien dalam penelitian ini sebagian besar > 40 tahun sebanyak 46 orang (60,5%) dengan nilai p-*value* 0,050 ≤ α (0,05) atau dapat diartikan terdapat hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan pasien

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

sehingga usia merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Lestari dkk (2007) karakteristik umur pasien umur merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan. Usia tua lebih puas terhadap pelayanan keperawatan dibandingkan usia muda. Semakin bertambahnya usia seseorang, semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan sehingga kekurangan-kekurangan selama menjalani perawatan bisa dimaklumi. Selain itu ada faktor sosial budaya yaitu sebagai orang timur para perawat lebih menghargai dan menghormati orang tua sehingga lebih perhatian dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Pendidikan pasien sebagian besar adalah SLTA sebanyak 44 orang (57,9%) dengan nilai p-*value* 0,000 < α (0,05) atau dapat diartikan terdapat hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien sehingga pendidikan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Lestari dkk (2007). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka daya untuk mengkritisi segala sesuatu akan meningkat. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak.

Sebagian besar pasien memiliki pekerjaan sebanyak 57 orang (75%) dengan nilai p-*value* 0,002 < α (0,05) atau dapat diartikan terdapat hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien sehingga pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya (Lestari, 2007). Orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hal ini biasanya disebabkan orang yang bekerja lebih menginginkan keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Selain itu pasien yang sudah bekerja ingin segera sembuh karena semakin lama sakit semakin banyak waktu yang terbuang dan mengurangi pemasukan secara financial. Kepuasan pasien juga dapat dilihat dari aspek yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yang

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

meliputi kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas dan biaya (Sabarguna, 2005).

3. Hubungan Penerapan Tugas Perawat dengan Kepuasan Pasien

Hasil tabulasi silang menunjukkan pasien dengan penerapan tugas perawat kategori baik sebagian besar puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates sebanyak 49 orang (64,5%). Pasien dengan penerapan tugas perawat kategori cukup sebagian besar tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo sebanyak 13 orang (17,1%).

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *Chi Square* diperoleh *p*-value sebesar 0,000 < α (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan penerapan tugas perawat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Wates Kulon Progo. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil survey kepuasan yang dilakukan oleh pihak RSUD Wates Kulon Progo pada tahun 2013 di Instalasi Rawat Jalan yang ditinjau dari berbagai aspek dan didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 70,76. Hasil tersebut termasuk dalam kategori Baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Zahrotul (2008) yang menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tk. IV dr. M. Yasin Watampone. Unsur penting dari pelayanan adalah kepuasan yang dirasakan oleh pasien apabila penyedia layanan melayani dan merawat pasien dengan baik serta memperlakukan pasien sebagai individu seperti yang diharapkan oleh individu tersebut. Kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh lingkungan fisik dari rumah sakit saja, tetapi juga manusia dalam hal ini perawat sebagai pemberi layanan.

Berbagai kegiatan dan prasarana pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA

kesehatan. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap atau memprioritaskan kebutuhan pasien (Kottler, 2005).

Menurut Valentine (1997) dalam Wolf *et al*, (2003) pelayanan keperawatan dan perilaku perawat merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan (Supranto, 2001). Pasien akan mengevaluasi pelayanan keperawatan yang diterima. Hasil dari evaluasi tersebut akan menghasilkan perasaan puas atau tidak puas (Sumarwan, 2003).

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan yang mengakibatkan hasilnya belum sesuai yang diharapkan. Keterbatasan tersebut meliputi:

1 Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan responden dan bukan penelitian acak (*non probability*) sehingga hasil yang didapatkan dari penelitian ini belum sepenuhnya menggambarkan fenomena yang sebenarnya terjadi di RSUD Wates Kulon Progo.

2 Belum dilakukan pengontrolan secara maksimal terhadap faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien seperti tidak adanya pembatasan jenis penyakit, umur, jenis kelamin dan lain - lain.

PERPUSTAKAAN STIKES JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA