

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Lokasi Penelitian

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 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.

Penelitian ini dilakukan di Unit Stroke Ruang Wijaya Kusuma. Ruang Wijaya Kusuma merupakan bangsal syaraf di RSUD Wates. Ruang Wijaya Kusuma terdiri dari 3 kelas yaitu kelas 1 sebanyak 2 bed, kelas 2 sebanyak 4 bed, kelas 3 sebanyak 4 bed dan ruang mini unit stroke sebanyak 3 bed. Jadi, keseluruhan bed di ruangan wijaya kusuma sebanyak 13. Ruang mini unit stroke merupakan ruangan khusus untuk pasien stroke berat yang mendapatkan penanganan khusus, jika keadaan pasien stroke sudah membaik maka akan dipindahkan ke ruangan lain tetapi masih di ruang wijaya kusuma. Terdapat 15 perawat di ruangan ini. Perawat yang berpendidikan S1 sebanyak 1 orang, yang berpendidikan D4 sebanyak 2 orang, dan D3 sebanyak 12 orang. Perawat primer sebanyak 2 orang dan perawat associate sebanyak 12 orang.

2. Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 30 orang responden pada klien stroke di RSUD Wates pada 8 Juli - 5 Agustus 2014 diperoleh karakteristik responden pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSUD Wates

Karakteristik	Frekuensi	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	16	53,3
Perempuan	14	46,7
Umur		
< 30 tahun	5	16,7
30-40 tahun	12	40,0
> 40 tahun	13	43,3
Pendidikan		
Tidak sekolah	2	6,67
SD	6	20,0
SLTP	8	26,67
SLTA	12	40,0
PT	2	6,67
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI	2	6,67
Pensiunan	2	6,67
Pegawai swasta	3	10,0
Wiraswasta	8	26,67
Petani/Buruh	9	30,0
Ibu rumah tangga	6	20,0
Lama dirawat		
3-5 hari	26	86,7
6-8hari	3	10,0
>8 hari	1	3,3
Total	30	100

Sumber : Data primer tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.1 distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu 16 responden (53,3%). Sebagian besar responden berumur >40 tahun yaitu 13 responden (43,3%).

Pendidikan responden sebagian besar SLTA yaitu 12 responden (40%). Sebagian besar responden bekerja sebagai petani/buruh yaitu 9 responden (30%). Sebagian besar pasien telah menjalani rawat inap selama 3-5 hari yaitu 26 responden (86,7%).

b. Mutu Pelayanan Keperawatan yang Diberikan Perawat Kepada Klien Stroke di RSUD Wates

Hasil penelitian terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada klien stroke di di RSUD Wates disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan yang Diberikan Kepada Klien Stroke di RSUD Wates

Mutu pelayanan keperawatan	Frekuensi	Prosentase (%)
Tinggi	15	50,0
Sedang	11	36,7
Rendah	4	13,3
Jumlah	30	100

Sumber : Data primer tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada klien stroke di RSUD Wates adalah kategori tinggi yaitu 15 responden (50%).

Hasil penelitian terhadap karakteristik dengan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada klien stroke di di RSUD Wates disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3. Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Mutu Pelayanan Keperawatan pada Klien Stroke di RSUD Wates

Karakteristik	Mutu Pelayanan Keperawatan						Total	
	Tinggi		Sedang		Rendah			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Jenis kelamin								
Laki-laki	12	40	3	10	1	3,3	16	53,3
Perempuan	3	10	8	26,7	3	10	14	46,7
Jumlah	15	50	11	36,7	4	13,3	30	100
Umur								
< 30 tahun	1	3,3	2	6,7	2	6,7	5	16,7
30-40 tahun	8	26,7	4	13,3	2	6,7	14	46,7
> 40 tahun	6	20	5	16,7	0	0	11	36,7
Jumlah	15	50	11	36,7	4	13,3	30	100
Pendidikan								
Tidak sekolah	0	0	1	3,3	1	3,3	2	6,7
SD	0	0	5	16,7	1	3,3	6	20
SLTP	2	6,7	4	13,3	2	6,7	8	26,7
SLTA	11	36,7	1	3,3	0	0	12	40
PT	2	6,7	0	0	0	0	2	6,7
Jumlah	15	50	11	36,7	4	13,3	30	100
Pekerjaan								
PNS/TNI/POLRI	2	6,7	0	0	0	0	2	6,7
Pensiunan	2	6,7	0	0	0	0	2	6,7

Tabel 4.3. (Lanjutan)

Karakteristik	Mutu Pelayanan Keperawatan						Total	
	Tinggi		Sedang		Rendah			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Pegawai swasta	3	10	0	0	0	0	3	10
Wiraswasta	5	16,7	3	10	0	0	8	26,7
Petani/Buruh	2	6,7	5	16,7	2	6,7	9	30
Ibu rumah tangga	1	3,3	3	10	2	6,7	6	20
Jumlah	15	50	11	36,7	4	13,3	30	100
Lama dirawat								
3-5 hari	14	46,7	8	26,7	4	13,3	26	86,7
6-8hari	1	3,3	2	6,7	0	0	3	10
>8 hari	0	0	1	3,3	0	0	1	3,3
Jumlah	15	50	11	36,7	4	13,3	30	100

Sumber: Data Primer 2014

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu 12 responden (40%). Sedangkan klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori sedang dan rendah, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 8 responden (26,7%) dan 3 responden (10%).

Berdasarkan karakteristik umur, klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebagian besar berumur 30-40 tahun yaitu 8 responden (26,7%). Sedangkan klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori sedang sebagian besar berumur > 40 tahun yaitu 5 responden (16,7%). Klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori rendah sebagian besar berumur < 30 tahun dan 30-40 tahun yaitu 2 responden (6,7%)

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan, semua klien yang berpendidikan PT memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi yaitu 2 responden (6,7%). Sedangkan klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori sedang sebagian besar berpendidikan SD yaitu 5 responden (16,7%). Klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori rendah sebagian besar berpendidikan SLTP yaitu 2 responden (6,7%).

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, semua klien yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI dan pensiunan memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi yaitu 2 responden (6,7%%). Sedangkan klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori sedang sebagian besar bekerja sebagai petani atau buruh yaitu 5 responden (16,7%). Klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori rendah sebagian besar bekerja sebagai petani atau buruh dan ibu rumah tangga yaitu 2 responden (6,7%).

Berdasarkan karakteristik lama pasien dirawat, klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebagian besar dirawat 3-5 hari yaitu 14 responden (46,7%). Sedangkan semua klien yang dirawat > 8 hari memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori sedang yaitu 1 responden (3,3%). Klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori rendah sebagian besar dirawat 3-5 hari yaitu 4 responden (13,3%).

c. **Tingkat Kepuasan Klien Stroke Di RSUD Wates**

Hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan klien stroke di RSUD Wates disajikan pada tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Klien Stroke di RSUD Wates

Tingkat kepuasan klien	Frekuensi	Prosentase (%)
Puas	21	70
Tidak puas	9	30
Jumlah	30	100

Sumber : Data primer tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.4 tingkat kepuasan klien stroke di RSUD Wates menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan RSUD Wates yaitu 21 responden (70%).

Hasil penelitian terhadap karakteristik dengan tingkat kepuasan klien stroke di di RSUD Wates disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.5.
Tabulasi Silang Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan pada Klien Stroke di RSUD Wates

Karakteristik	Tingkat Kepuasan				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	F	%	F	%	F	%
Jenis kelamin						
Laki-laki	16	53,3	0	0	16	53,3
Perempuan	5	16,7	9	30	14	46,7
Jumlah	21	70	9	30	30	100
Umur						
< 30 tahun	1	3,3	4	13,3	5	16,7
30-40 tahun	11	36,7	3	10	14	46,7
> 40 tahun	9	30	2	6,7	11	36,7
Jumlah	21	70	9	30	30	100
Pendidikan						
Tidak sekolah	0	0	2	6,7	2	6,7
SD	2	6,7	4	13,3	6	20
SLTP	7	23,3	1	3,3	8	26,7
SLTA	10	33,3	2	6,7	12	40
PT	2	6,7	0	0	2	6,7
Jumlah	21	70	9	30	30	100
Pekerjaan						
PNS/TNI/POLRI	2	6,7	0	0	2	6,7
Pensiunan	2	6,7	0	0	2	6,7
Pegawai swasta	3	10	0	0	3	10
Wiraswasta	8	26,7	0	0	8	26,7
Petani/Buruh	6	20	3	10	9	30
Ibu rumah tangga	0	0	6	20	6	20
Jumlah	21	70	9	30	30	100
Lama dirawat						
3-5 hari	18	60	8	26,7	26	86,7
6-8hari	3	10	0	0	3	10
>8 hari	0	0	1	3,3	1	3,3
Jumlah	21	70	9	30	30	100

Sumber: Data Primer 2014

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa klien stroke yang merasa puas sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu 16 responden (53,3%). Sedangkan klien stroke yang merasa tidak puas sebagian besar berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan karakteristik umur, klien stroke yang merasa puas sebagian besar berumur 30-40 tahun yaitu 11 responden (36,7%). Sedangkan klien

stroke yang merasa tidak puas sebagian besar berumur < 30 tahun yaitu 4 responden (13,3%).

Berdasarkan karakteristik pendidikan, semua klien stroke yang berpendidikan PT merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu 2 responden (6,7%). Sedangkan semua klien stroke yang tidak sekolah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu 2 responden (6,7%).

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, semua klien yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI dan pensiunan merasa puas yaitu 2 responden (6,7%) dan yang bekerja sebagai wiraswasta yaitu 8 responden (26,7%). Sedangkan yang merasa tidak puas sebagian besar tidak bekerja/ ibu rumah tangga yaitu 6 responden (20%).

Berdasarkan karakteristik lama pasien dirawat, klien stroke yang merasa puas sebagian besar dirawat 3-5 hari yaitu 18 responden (60%). Sedangkan semua klien stroke yang dirawat > 8 hari merasa tidak puas yaitu 1 responden (3,3%).

d. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan pada Klien Stroke di RSUD Wates

Tabulasi silang dan hasil uji statistik hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.6

Tabulasi Silang dan Uji *Kendall tau* Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pada Klien Stroke di RSUD Wates

Mutu Pelayanan Keperawatan	Tingkat kepuasan pasien stroke				Total		τ	<i>p-Value</i>
	Puas		Tidak Puas					
	F	%	F	%	F	%		
Tinggi	13	43,3	2	6,7	15	50,0	0,408	0,016
Sedang	7	23,3	4	13,3	11	36,7		
Rendah	1	3,3	3	10,0	4	13,3		
Total	21	70,0	9	30,0	30	100		

Sumber : Data primer tahun 2014

Berdasarkan tabel 4.4 tabulasi silang dan uji *Kendall Tau* hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates menunjukkan bahwa responden yang memperoleh mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebagian besar puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yaitu 13 responden (43,3%) dari total yang memperoleh mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebanyak 15 responden (50%).

Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates dilakukan dengan uji *Kendall Tau*. Hasil perhitungan statistik uji *Kendall tau* diperoleh nilai koefisien *Kendall Tau* sebesar 0,408 dengan *p*-value sebesar 0,016 ($\alpha < 0,05$). Berdasarkan hasil analisis nilai koefisien korelasi diperoleh nilai sebesar 0,408. Angka hasil pengujian tersebut kemudian dibandingkan dengan tabel pedoman interpretasi koefisien korelasi. Nilai τ (0,408) terdapat diantara 0,400-0,599 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates dengan tingkat hubungan sedang.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Klien Stroke di RSUD Wates

Pada tabel 4.1. Jenis kelamin klien stroke sebagian besar adalah laki-laki (53,3%). Menurut Barata (2006) menyatakan bahwa jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan karena masyarakat banyak beranggapan bahwa laki-laki cenderung berpikir positif, rasional, dan lebih sabar dalam menghadapi masalah sehingga laki-laki cenderung membutuhkan pelayanan yang lebih untuk mencapai kepuasan. Sedangkan perempuan cenderung berpikir negatif, lebih banyak menggunakan perasaan dan emosi, tidak sabar, dan kurang berpengalaman. Selain itu, perbedaan peranan dimana laki-laki berperan dalam memberikan dasar ekonomis (mencari nafkah), sedangkan peranan perempuan adalah membantu, mengolah, dan memelihara. Sehingga laki-laki lebih mementingkan kesembuhan daripada proses dalam pelayanan kesehatan.

Sebaliknya, perempuan melihat pada proses layanan kesehatan menjadi sangat penting dan seharusnya sesuai dengan harapan mereka.

Pada tabel 4.1. Umur responden dalam penelitian ini sebagian besar berada pada kelompok usia > 40 tahun (43,3%). Umur merupakan faktor yang mempengaruhi penilaian sebuah kualitas pelayanan. Semakin tua usia seseorang memiliki harapan yang lebih rendah sehingga tuntutan terhadap kinerja yang diharapkan terhadap pelayanan akan semakin rendah (Notoatmodjo, 2003).

Berdasarkan tabel 4.1. Pendidikan responden sebagian besar adalah SLTA (40%). Pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi. Semakin tinggi pendidikan maka seseorang akan menjadi semakin mengerti tentang kesehatan, lebih mudah beradaptasi, lebih menghargai kinerja perawat dan jika ditinjau dari kematangan berpikir akan lebih mampu mengontrol keinginan sehingga tuntutannya akan pelayanan lebih rendah (Notoatmodjo, 2003). 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.

Berdasarkan tabel 4.1. Pekerjaan responden sebagian besar adalah petani/buruh (30%). Pekerjaan berpengaruh terhadap persepsi tentang mutu pelayanan keperawatan. Menurut Notoatmodjo (2003) kelompok masyarakat yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterima. Lingkup pekerjaan juga mempengaruhi sikap dan penilaian seseorang terhadap sesuatu yang diinginkan, termasuk pelayanan kesehatan. Seseorang yang terbiasa bekerja kasar lebih bisa menerima pelayanan kesehatan walaupun dinilai kurang baik oleh kelompok lainnya. Pada kenyataannya, suasana kerja rumah sakit, khususnya pelayanan perawat dan dokter rawat jalan, masih lebih baik dan lebih halus dibandingkan suasana

kerja buruh, tani dan nelayan sehingga mereka memiliki penilaian yang baik terhadap pelayanan rawat jalan (Ariadi, 2005).

Berdasarkan tabel 4.1. Lama perawatan sebagian besar pasien adalah 3-5 hari yaitu 86,7%. Menurut Muninjaya (2004) dan Rangkuti (2006) lama waktu perawatan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin lama waktu perawatan yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah kesehatan, maka pasien akan cenderung merasa tidak puas.

2. Mutu Pelayanan Keperawatan yang Diberikan Kepada Pasien Stroke di RSUD Wates

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien stroke di RSUD Wates sebagian besar adalah kategori tinggi (50%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Agustina (2009) yang menunjukkan pelayanan kesehatan pada pasien peserta askes rawat inap Di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta masuk katagori baik.

Menurut Azwar (2007), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa layanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standart dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Mutu pelayanan rumah sakit sangat menentukan untuk memenangkan persaingan dalam memenuhi kebutuhan pasien. Mutu pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk tetap dapat menjaga keberadaan suatu rumah sakit (Pohan, 2007).

Banyaknya responden yang memiliki persepsi yang tinggi terhadap mutu pelayanan keperawatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor usia responden. Berdasarkan tabel 4.3. klien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebagian besar berumur 30-40 tahun yaitu 8 responden (26,7%). Umur merupakan faktor yang mempengaruhi penilaian sebuah kualitas pelayanan. Semakin tua usia seseorang memiliki harapan yang

lebih rendah sehingga tuntutan terhadap kinerja yang diharapkan terhadap pelayanan akan semakin rendah (Notoatmodjo, 2003).

Pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi, salah satunya adalah persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. Berdasarkan tabel 4.3, semua klien yang berpendidikan PT memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi yaitu 2 responden (6,7%). Hal ini sesuai dengan teori Notoatmodjo (2003), yang menyatakan bahwa semakin tinggi pendidikan maka seseorang akan menjadi semakin mengerti tentang kesehatan, lebih mudah beradaptasi, lebih menghargai kinerja perawat dan jika ditinjau dari kematangan berpikir akan lebih mampu mengontrol keinginan sehinggauntutannya terhadap pelayanan lebih tinggi.

Pekerjaan berpengaruh terhadap persepsi tentang mutu pelayanan keperawatan. Berdasarkan tabel 4.3, semua klien yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI dan pensiunan memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi yaitu 2 responden (6,7%%). Menurut Notoatmodjo (2003) kelompok masyarakat yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterima. Lingkup pekerjaan juga mempengaruhi sikap dan penilaian seseorang terhadap sesuatu yang diinginkan, termasuk pelayanan kesehatan. Seseorang yang terbiasa bekerja kasar lebih bisa menerima pelayanan kesehatan walaupun dinilai kurang baik oleh kelompok lainnya. Pada kenyataannya, suasana kerja rumah sakit, khususnya pelayanan perawat dan dokter rawat jalan, masih lebih baik dan lebih halus dibandingkan suasana kerja buruh, tani dan nelayan sehingga mereka memiliki penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan (Ariadi, 2005).

3. Tingkat Kepuasan Klien Stroke di RSUD Wates

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar klien stroke merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan RSUD Wates

yaitu 70%. Hal ini membuktikan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan di RSUD Wates 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). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rosmawati (2005) yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna askes dan non askes di bangsal rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul 2005 adalah tinggi.

Kepuasan responden terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates dipengaruhi oleh jenis kelamin klien. Berdasarkan tabel 4.4 klien stroke yang merasa puas sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu 16 responden (53,3%). Hal ini sesuai penelitian sebelumnya (Budiman, 2008), yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan klien. Menurut Barata (2006) menyatakan bahwa jenis kelamin dapat mempengaruhi kepuasan karena masyarakat banyak beranggapan bahwa laki-laki cenderung berpikir rasional dalam menghadapi masalah sehingga laki-laki cenderung membutuhkan pelayanan yang lebih untuk mencapai kepuasan. Sedangkan perempuan cenderung lebih banyak menggunakan perasaan dan emosi. Selain itu, perbedaan peranan dimana laki-laki berperan dalam memberikan dasar ekonomis (mencari nafkah), sedangkan peranan perempuan adalah membantu, mengolah, dan memelihara. Sehingga laki-laki lebih mementingkan kesembuhan daripada proses dalam pelayanan kesehatan. Sebaliknya, perempuan melihat pada proses layanan kesehatan menjadi sangat penting dan seharusnya sesuai dengan harapan mereka.

Umur juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seseorang. Berdasarkan tabel 4.5 klien stroke yang merasa puas sebagian besar berumur 30-40 tahun yaitu 11 responden (36,7%). Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan Budiman (2010), menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia pertengahan dan merasa puas (46,2%). Hal ini sesuai dengan teori Lestari dkk (2007) bahwa

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.

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. Berdasarkan tabel 4.5 semua klien stroke yang berpendidikan PT merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu 2 responden (6,7%).

Menurut Lestari (2007) pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan klien terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya. Berdasarkan tabel 4.5, menunjukkan bahwa semua klien yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI dan pensiunan merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan yaitu 2 responden (6,7%). Orang yang bekerja harapannya akan lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hal ini 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 meliputi kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas dan biaya (Sabarguna, 2005).

Menurut Muninjaya (2004) dan Rangkuti (2006) lama waktu perawatan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin lama waktu perawatan yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah kesehatan, maka pasien

akan cenderung merasa tidak puas. Berdasarkan tabel 4.5 klien stroke yang merasa puas sebagian besar dirawat 3-5 hari yaitu 18 responden (60%).

Mutu pelayanan yang diberikan perawat terhadap klien stroke dapat mempengaruhi kepuasan klien. Pada penelitian ini sebagian besar klien memperoleh pelayanan yang tinggi (50%). Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Indarwati (2008) yang menyatakan sebagian besar mutu pelayanan masuk kategori sangat baik (47,6%). Menurut teori Walter & White (2007) menyatakan bahwa setiap pasien berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Adanya pelayanan yang berkualitas akan membuat pasien merasa senang sehingga akan merasa puas.

e. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan pada Klien Stroke

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 4.6 menunjukkan klien yang memperoleh mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebagian besar puas terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wates (43,3%). Hasil perhitungan statistik menggunakan uji *Kendall tau* hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,408 dengan *p-value* 0,016 ($\alpha < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang sedang antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pada klien stroke di RSUD Wates. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Agustina (2009) dengan nilai $\alpha = 0,000$ ($\alpha < 0,05$) yang menunjukkan terdapat hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta askes rawat inap di Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Pasien akan merasa sangat puas jika pelayanan keperawatan yang diterima pasien melebihi harapannya, pasien akan merasa puas jika asuhan keperawatan yang diterima pasien sama dengan harapannya, dan pasien akan merasa tidak puas jika asuhan keperawatan yang diterima pasien lebih jelek dari harapannya (Muninjaya, 2011). Berdasarkan tabel 4.5 responden yang

memperoleh mutu pelayanan keperawatan kategori tinggi sebagian besar puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSUD Wates yaitu 13 responden (43,3%). Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Walter & White (2007) bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Setiap pasien berkeinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Adanya pelayanan yang berkualitas akan membuat pasien merasa senang.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan, sehingga hasilnya belum sesuai yang diharapkan. Keterbatasan penelitian tersebut meliputi:

1. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data persepsi dan minat kunjungan ulang, sehingga jawaban yang diperoleh dari responden hanya terbatas pada pertanyaan dalam kuesioner. Lebih baik lagi jika data dilengkapi dengan wawancara.
2. Peneliti hanya membagikan kuesioner sekali yaitu setelah pasien dirawat selama 3 hari.
3. Masih ada variabel pengganggu yang tidak dikendalikan dan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, seperti kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas kesehatan dan biaya.