

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Bantul terletak di Jalan. Imogiri Timur Km.11,5 Trimulyo Jetis Bantul. Luas lahan 1.246 m². Pada akhir Oktober 2010 ijin penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Nur Hidayah dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul dengan nomor surat No.445/DP/P.RSU/01/X/2010. Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Bantul adalah sebuah rumah sakit swasta Tipe D yang sedang berkembang meraih Akreditasi KARS pada tahun 2014.

Pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Bantul yaitu pelayanan gawat darurat, rawat inap, pelayanan operasi, pelayanan bedah *laparoscopy*, *circumcisi*, pelayanan *home care* dan *home visite* serta pelayanan penunjang. Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nur Hidayah Bantul berupa poli umum 24 jam, poli bedah, poli penyakit dalam, poli spesialis anak, poli spesialis syaraf, poli spesialis mata, poli spesialis THT, poli spesialis obstetric dan gynekologi, poli gigi, poli obesitas dan akupuntur.

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap Syafa dan Marwa. Ruang Syafa yang merupakan ruang rawat inap penyakit dalam dan syaraf terdiri dari kelas 2 dan 3 sebanyak 18 tempat tidur dengan jumlah 10 perawat, sedangkan Ruang Marwa merupakan ruang rawat inap penyakit bedah, anak dan *obsgyn* dengan kelas 3 sebanyak 25 tempat tidur dengan jumlah 7 perawat.

2. Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian dikelompokkan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan lama dirawat. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di RSUD Nur Hidayah Bantul

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1. Umur		
17-25 tahun	11	16,7
26-35 tahun	9	13,6
36-45 tahun	14	21,2
46-55 tahun	24	36,4
> 55 tahun	8	12,1
2. Jenis Kelamin		
Laki-laki	32	48,5
Perempuan	34	51,5
3. Pendidikan		
SD	10	15,2
SMP	25	37,9
SMA	23	34,8
PT	8	12,1
4. Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	8	12,1
PNS/TNI/POLRI	4	6,1
Pegawai Swasta	10	15,2
Wiraswasta	22	33,3
Petani	14	21,2
Lainnya	8	12,1
5. Lama dirawat		
3-7 hari	61	92,4
> 7 hari	5	7,6
Jumlah	66	100

Sumber: data primer 2015

Berdasarkan tabel 4.1 distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 46-55 tahun yaitu 24 responden (36,4%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 34 responden (51,5%). Pendidikan terakhir responden adalah SMP yaitu sebanyak 25 responden (37,9%) dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 22 responden (33,3%). Responden yang menyatakan lama perawatannya selama 3-7 hari sebanyak 61 responden (92,4%).

3. Analisis Univariat

a. Mutu Pelayanan Keperawatan

Hasil analisis univariat berdasarkan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Nur Hidayah Bantul disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan di RSUD Nur Hidayah Bantul

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Baik	35	53,0
2	Cukup	31	47,0
Jumlah		66	100%

Sumber: data primer 2015

Berdasarkan tabel 4.2 mutu pelayanan keperawatan di RSUD Nur Hidayah Bantul dikategorikan baik oleh 35 responden (53,0%). Hasil tabulasi silang karakteristik responden dengan mutu pelayanan dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4. 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Nur Hidayah Bantul

Karakteristik	Mutu Pelayanan				Total	
	Baik		Cukup		f	%
	F	%	F	%		
Jenis Kelamin						
Laki-laki	16	24,2	16	24,2	32	48,5
Perempuan	19	28,8	15	28,8	34	51,5
Jumlah	35	53,0	31	47,0	66	100
Usia						
17-25 tahun	8	12,1	3	4,5	11	16,7
26-35 tahun	6	9,1	3	4,5	9	13,6
36-45 tahun	7	10,6	7	10,6	14	21,2
46-55 tahun	11	16,7	13	19,7	24	36,4
> 55 tahun	3	4,5	5	7,6	8	12,1
Jumlah	35	53,0	31	47,0	66	100
Pendidikan						
SD	2	3,0	8	12,1	10	15,2
SMP	13	19,7	12	18,2	25	37,9
SMA	16	24,2	7	10,6	23	34,8
PT	4	6,1	4	6,1	8	12,1
Jumlah	35	53,0	31	47,0	66	100
Pekerjaan						
Pelajar/Mahasiswa	3	4,5	5	7,5	8	12,1
PNS/TNI/POLRI	4	6,1	0	0,0	4	6,1
Pegawai Swasta	7	10,6	3	4,5	10	15,2
Wiraswasta	14	21,2	8	12,1	22	33,3
Petani	6	9,1	8	12,1	14	21,2
Lainnya	1	1,5	7	10,6	8	12,1
Jumlah	35	53,0	31	47,0	66	100
Lama dirawat						
3-7 hari	31	47,0	30	45,5	61	92,4
> 7 hari	4	6,1	1	1,5	5	7,6
Jumlah	35	53,0	31	47,0	66	100

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan sebagian besar mutu pelayanan keperawatan di RSUD Nur Hidayah Bantul dalam kategori baik, sebanyak 35 responden (53,0%) dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 16 responden (24,2%) dengan rentang usia 46-55 tahun sebanyak 11 responden (16,7%) berpendidikan terakhir SMA sebanyak 16 responden (24,2%) dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 14 responden (21,2%), dan dengan lama perawatan 3-7 hari sebanyak 31 responden (47,0%).

b. Kepuasan pasien

Analisis univariat kepuasan pasien dikelompokkan menjadi sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Analisis univariat berdasarkan kepuasan pasien di RSUD Nur Hidayah Bantul dapat disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4. 4. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nur Hidayah Bantul

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Puas	34	51,5
2	Kurang Puas	32	48,5
Jumlah		66	100%

Sumber: data primer 2015

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nur Hidayah Bantul menunjukkan kategori puas sebanyak 34 responden (51,5%).

Hasil tabulasi silang kepuasan pasien terhadap karakteristik responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4. 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nur Hidayah Bantul

Karakteristik	Kepuasan Pasien					
	Puas		Kurang Puas		Total	
	f	%	f	%	F	%
Jenis Kelamin						
Laki-laki	17	25,8	15	22,7	32	48,5
Perempuan	17	25,8	17	22,8	34	51,5
Jumlah	34	51,5	32	48,5	66	100
Usia						
17-25 tahun	7	10,6	4	6,1	11	16,7
26-35 tahun	6	9,1	3	4,5	9	13,6
36-45 tahun	6	9,1	8	12,1	14	21,2
46-55 tahun	11	16,7	13	19,7	24	36,4
> 55 tahun	4	6,1	4	6,1	8	12,1
Jumlah	34	51,5	32	48,5	66	100
Pendidikan						
SD	2	3,0	8	12,1	10	15,2
SMP	15	22,7	10	15,2	25	37,9
SMA	11	16,7	12	18,2	23	34,8
PT	6	9,1	2	3,0	8	12,1
Jumlah	34	51,5	32	48,5	66	100
Pekerjaan						
Pelajar/Mahasiswa	5	7,6	3	4,5	8	12,1
PNS/TNI/POLRI	4	6,1	0	0,0	4	6,1
Pegawai Swasta	6	9,1	4	6,1	10	15,2
Pengusaha	9	13,6	13	22,7	22	33,3
Petani	8	12,1	6	9,1	14	21,2
Lainnya	2	3,0	6	9,1	8	12,1
Jumlah	34	51,5	32	48,5	66	100
Lama dirawat						
3-7 hari	30	45,5	31	47,0	61	92,4
> 7 hari	4	6,1	1	1,5	5	7,6
Jumlah	34	51,5	32	48,5	66	100

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan responden baik perempuan maupun laki-laki yang mengatakan puas sebanyak 17 responden (25,8%) dengan rentang usia 46-55 tahun sebanyak 11 responden (16,7%) berpendidikan terakhir SMP sebanyak 15 responden (22,7%) dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 9 responden (13,6%) dan pasien dengan lama perawatan 3-7 hari sebanyak 30 responden (45,5%).

4. Analisis Bivariat

Hasil analisis dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan tingkat kesalahan 5% (0,05). Hipotesis H_a diterima apabila nilai probabilitas (p) lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($p < 0,05$). Hasil uji statistik hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nur Hidayah Bantul disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4. 6. Distribusi Frekuensi Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat di RSUD Nur Hidayah Bantul

Kepuasan Pasien							P
Pelayanan	Puas		Kurang Puas		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Baik	25	37,9	10	15,2	35	53,0	0,001
Cukup	9	13,6	22	33,3	31	47,0	
Total	34	51,5	32	48,5	66	100,0	

Sumber: Data primer 2015

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan sebagian besar responden menyatakan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Nur Hidayah Bantul baik dengan tingkat kepuasan berada dalam kategori puas sebesar (37,9%).

Hasil analisis selanjutnya didapatkan nilai $p \text{ value} = 0,001$ pada tingkat kesalahan 5% ($0,001 < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nur Hidayah Bantul.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Setiap pasien memiliki karakteristik masing-masing, besarnya pengaruh karakteristik individu pasien pada aspek kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit yang dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas. Beberapa karakteristik individu yang diduga menjadi determinan utama atau penentu prioritas indikator kualitas pelayanan kesehatan, dan penentu prioritas tingkat kepuasan pasien, adalah (Anjaryani, 2009) umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, diagnosa penyakit, lama perawatan, kelas perawatan.

Berdasarkan tabel 4.1 umur responden dalam penelitian ini sebagian besar responden berusia 46-55 (36,4%). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden memiliki usia yang termasuk dalam kategori usia lansia awal. Usia lansia awal memang usia yang rawan terkena penyakit karena pada usia tersebut ketahanan tubuh responden akan menurun, maka merupakan hal yang wajar jika pasien yang termasuk dalam penelitian ini sebagian besar adalah usia lansia awal. 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 (Notoatmojo, 2003).

Berdasarkan tabel 4.1 jenis kelamin responden dalam penelitian ini jumlah laki-laki dan perempuan hampir sama dengan jumlah responden laki-laki (48,5%) dan perempuan (51,5%). 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 baik 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.

Berdasarkan tabel 4.1 pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah SMP (37,9%). Pendidikan mempengaruhi apa yang akan dilakukan yang tercermin dari pengetahuan. Pengetahuan akan mempengaruhi perilaku individu terhadap pelayanan yang diterimanya. Pendidikan yang semakin tinggi akan meningkatkan permintaan terhadap pelayanan kesehatan yang lebih dan ada kecenderungan untuk lebih menuntut atau mengkritik jika merasa kurang puas (Lestari dkk, 2007).

Berdasarkan tabel 4.1 pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta (33,3%). Pekerjaan adalah status pekerjaan pasien sebagai sebuah kegiatan aktif yang dilakukan. Menurut Nototmojo (2003) sebagian kelompok masyarakat yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan tabel 4.1 lama perawatan sebagian besar responden selama 3-7 hari (92,4%). Menurut Muninjaya (2004) dan Rangkuti (2006) lama waktu perawatan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini menunjukkan bahwa pasien dalam penelitian ini tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mengatasi masalah kesehatan karena semakin lama waktu perawatan yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah kesehatan, maka pasien akan cenderung merasa tidak puas.

2. Mutu pelayanan keperawatan

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan respon terhadap mutu pelayanan keperawatan termasuk dalam kategori baik (53,0%). Pelayanan keperawatan baik di RSU Nur Hidayah Bantul didukung seperti ruang rawat inap yang tertata rapi dan bersih, perawat selalu memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan, perawat selalu bersikap sabar dan ramah juga adanya Tim Akreditasi yang terlibat dalam persiapan dokumen dan regulasi serta implementasi seperti mengirimkan pelatihan kepada perawat dan semua indikator mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan secara terus-menerus berdampak positif pada kinerja perawat di RSU Nur Hidayah Bantul. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan juga dapat dilihat dari kenaikan angka rata-rata BOR yang semakin tahun semakin meningkat pada tahun 2011 57,11% meningkat menjadi 88,03% pada tahun 2014. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Putra (2012) yang menunjukkan pengaruh mutu pelayanan keperawatan pada seluruh pasien rawat inap kelas II, IIIA dan IIIB Di Rumah Sakit Islam Malang yang telah diberikan masuk kategori baik. Mutu atau kualitas pelayanan keperawatan merupakan salah

satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja sebuah organisasi jasa (Tjiptono, 2006). Tjiptono&Chandra (2012) menjelaskan bahwa kualitas akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan membentuk satu ikatan yang kuat dengan penyedia pelayanan keperawatan. Hal ini dapat memungkinkan penyedia pelayanan keperawatan akan memahami harapan konsumen dan senantiasa berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

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). Pelayanan keperawatan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan di rumah sakit yang memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien (Purnomo, 2004).

Banyaknya responden yang memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan keperawatan salah satunya dipengaruhi oleh faktor umur, pendidikan, pekerjaan responden.

Berdasarkan tabel 4.3, pasien yang memiliki persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan kategori baik sebagian besar berumur 46-55 tahun yaitu (16,7%). 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 (Notoatmojo, 2003).

Berdasarkan tabel 4.3, sebagian besar pasien yang berpendidikan SMA memiliki persepsi mutu pelayanan keperawatan kategori baik yaitu (24,2%). Pendidikan merupakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi, salah satunya adalah persepsi terhadap

mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. 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 tuntutan terhadap pelayanan rendah (Widayatun, 2009).

Pekerjaan berpengaruh terhadap persepsi tentang mutu pelayanan keperawatan. Berdasarkan tabel 4.3, pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta sebanyak (21,2%) yang memiliki persepsi tentang mutu pelayanan keperawatan kategori baik. Seseorang yang memiliki status ekonomi baik mempunyai kesempatan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik sehingga mereka mempunyai harapan dan tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik daripada mereka yang memiliki status ekonomi rendah (Widayatun, 2009).

3. Kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kepuasan pasien yang termasuk dalam kategori puas (51,5%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Putra (2012) yang menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap mutu pelayanan keperawatan sehingga mencerminkan bahwa pelayanan keperawatan tergolong baik dan hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Kumalasari (2009) hubungan kualitas pelayanan rawat inap dengan kepuasan pasien di bangsal mawar 1 RSUD dr. Moewardi Surakarta yang hasilnya yaitu 66,2%. Hal ini membuktikan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan di RSUD Nur Hidayah Bantul telah memenuhi harapan pasien.

Kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dirumah sakit. Sikap perawat terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula

tuntutannya terhadap mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi, 2006). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit dan kemudian diinterpretasikan dalam bentuk rasa puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan kenyamanan dan kenyamanan adalah kepuasan.

Kepuasan responden terhadap mutu pelayanan keperawatan di RSU Nur Hidayah Bantul dipengaruhi oleh umur. Berdasarkan tabel 4.5 pasien rawat inap merasa puas berumur 46-55 tahun yaitu 11 responden (16,7%). 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.

Berdasarkan tabel 4.5 semua pasien rawat inap yang berpendidikan SMP sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu 15 responden (22,7%). 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.

Menurut Lestari (2007) pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya karena orang yang bekerja harapannya akan lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Berdasarkan tabel 4.5, menunjukkan bahwa semua pasien yang bekerja sebagai wiraswasta merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu 9 responden (13,6%). 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 (Sabarguna, 2005).

Menurut Muninjaya (2004) & Rangkuti (2006) lama 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 pasien rawat inap yang merasa sangat puas sebagian besar dirawat 3-7 hari yaitu 30 responden (45,4%).

4. Hubungan Mutu Pelayanan keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Nur Hidayah Bantul

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien di RSUD Nur Hidayah Bantul. Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan mayoritas responden yang memberikan respon terhadap mutu pelayanan dengan kategori baik memiliki tingkat kepuasan yang termasuk kategori puas, yaitu (37,9%). Semakin baik mutu pelayanan keperawatan maka responden semakin puas terhadap mutu pelayanan keperawatan dibuktikan dengan adanya hubungan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dengan kepuasan pasien seperti perawat menggunakan seragam rapi dan bersih dalam menjalankan tugas, perawat bersikap sabar, perawat selalu memberi penjelasan sebelum melakukan tindakan, perawat bersikap ramah dan sopan. Hasil statistik uji menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 5 % ($0,001 < 0,05$). Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Nur Hidayah Bantul.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mutsani (2013), dengan judul “Hubungan Persepsi dengan Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo Yogyakarta”. Hasil penelitian

menunjukkan ada hubungan antara persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kulon Progo Yogyakarta, dengan nilai kemaknaan 0,000 ($< \alpha$ (0,05). Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Sari, 2009). 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.

Kepuasan pasien sangat berhubungan dengan mutu pelayanan yang didapat di rumah sakit. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, manajemen rumah sakit dapat melakukan peningkatan mutu pelayanan (Mulyaningsih et Anjaryani, 2009). Pelayanan keperawatan itu dikatakan berkualitas baik manakala perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien dapat memberikan rasa puas kepada pasien yang sesuai aspek-aspek kualitas pelayanan asuhan keperawatan (Anjaryani, 2009).

C. Keterbatasan

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

1. Penilaian kuesioner kepuasan pasien hanya dilakukan sekali, seharusnya dilakukan beberapa kali yaitu saat pasien datang, dirawat, dan saat pasien akan pulang, sehingga hasilnya akan lebih akurat.
2. Responden dalam penelitian ini terbatas hanya pada pasien rawat inap kelas III di RSUD Nur Hidayah Bantul sehingga belum dapat menggambarkan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan secara keseluruhan.
3. Penelitian ini hanya sebatas meneliti satu faktor penyebab kepuasan pasien sehingga faktor lain penyebab kepuasan pasien tidak dapat diketahui.