

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Panti Waluyo beralamat di jalan Ahmad Yani no 21 kabupaten Purworejo dan telah terakreditasi sebagai rumah sakit tipe D atau Pratama dengan kapasitas 50 tempat tidur. Sebagai gambaran indikator pelayanan di rumah sakit Panti Waluyo pada tahun 2014 data dari rekam medis rumah sakit Panti Waluyo Purworejo menyebutkan bahwa hasil BOR 85%, LOS 4,69%, BTO 64%, TOI 7,8%, NDR 1,14%, GDR 1,14%. Sedangkan sumber daya manusia di rumah sakit Panti Waluyo memiliki 5 tenaga dokter umum, 6 tenaga dokter spesialis, 35 perawat dan 40 tenaga non medis. Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo merupakan salah satu cabang dari jajaran unit kerja Yakkum yang berkantor pusat di Surakarta. Rumah Sakit Panti Waluyo mempunyai Usaha Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat (CD/UPKM) tugasnya melakukan bakti sosial, penyuluhan kesehatan, pengobatan gratis, posyandu dan memberikan bantuan tenaga kesehatan untuk daerah-daerah yang terjadi wabah. Rumah Sakit Panti Waluyo merupakan salah satu Rumah Sakit Yakkum swasta di Kabupaten Purworejo. Rumah sakit Panti Waluyo memberikan pelayanan prima berdasarkan KASIH, menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas secara holistik, terpadu dan profesional.

Penelitian hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien dilakukan terhadap 52 responden. Responden yang digunakan adalah pasien yang dirawat inap di ruang VIP, Kelas I, Kelas II dan Kelas III Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo, yaitu 5 pasien dari VIP, 15 pasien dari kelas I, 24 pasien dari kelas II dan 8 pasien dari kelas III.

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 2 Juni 2014 - 30 Juni 2014. Responden mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti. Bagi responden yang mengalami kesulitan dalam mengisi kuesioner, peneliti

memberikan penjelasan atau mendampingi sebagai mana yang/ apabila diperlukan.

2. Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RS Panti Waluyo Purworejo
pada Bulan Juni 2014

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
1. Jenis Kelamin		
a. Laki-laki	22	42,3
b. Perempuan	30	57,7
2. Umur		
a. 17 – 25 tahun	11	21,2
b. 26 – 35 tahun	18	34,6
c. 36 – 45 tahun	14	26,9
d. 46 – 55 tahun	6	11,5
e. di atas 56 tahun	3	5,8
3. Tingkat Pendidikan		
a. SD	2	3,8
b. SMP	9	17,3
c. SMA	27	51,9
d. Sarjana	13	25,0
e. Lainnya	1	1,9
4. Pekerjaan		
a. PNS/TNI/POLRI	11	21,2
b. Pegawai Swasta	14	26,9
c. Wiraswasta	18	34,6
d. Petani	4	7,7
e. Lainnya	5	9,6
5. Kelas Perawatan		
a. VIP	5	9,6
b. Kelas I	15	28,8
c. Kelas II	24	46,2
d. Kelas III	8	15,4
6. Lama dirawat		
a. 3 – 7 hari	41	78,8
b. > 7 hari	11	21,2
7. Jenis Penyakit		
a. Menular	0	0,0
b. Tidak Menular	52	100,0

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa karakteristik responden di RS Panti Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014 sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (42,3%), berumur 26-35 tahun (34,6%), pendidikan terakhir tamat SMA (51,9%) dan pekerjaan wiraswasta (34,6%), kelas perawatan di kelas II (46,2%) dan lama dirawat antara 3- 7 hari (78,8%) serta sebagian besar responden mempunyai jenis penyakit yang tidak menular dengan persentase 100%.

b. Mutu Pelayanan Keperawatan

Secara umum mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit Panti Waluyo Purworejo masuk dalam kategori tinggi. Hasil deskripsi data mengenai mutu pelayanan keperawatan pada pasien rumah sakit Panti Waluyo Purworejo memberikan hasil seperti berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Keperawatan di RS Panti Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014

Mutu Pelayanan	Frekuensi Responden	Persentase
Baik	35	67,3
Cukup	15	28,8
Kurang	2	3,8
Total	52	100

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di RS Panti Waluyo Purworejo sebagian besar responden adalah kategori baik sebanyak 35 responden (67,3%). Sedangkan mutu pelayanan keperawatan di RS Panti Waluyo Purworejo sebagian kecil adalah kurang sebanyak 2 responden (3,8%).

Tabel 4.3
Tabulasi Silang Karakteristik Pasien dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di RS
Panti Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014

Karakteristik	Mutu Pelayanan Keperawatan						Total	
	Baik		Cukup		Kurang			
	f	%	f	%	F	%	f	%
Jenis kelamin								
Laki-laki	15	28,8	7	13,5	0	0	22	42,3
Perempuan	20	38,5	8	15,4	2	3,8	30	57,7
Jumlah	35	67,3	15	28,8	2	3,8	52	100
Usia								
17-25 tahun	5	9,6	6	11,5	0	0	11	21,2
26-35 tahun	12	23,1	4	7,7	2	3,8	18	34,6
36-45 tahun	11	21,2	3	5,8	0	0	14	26,9
46-55ahun	5	9,6	1	1,9	0	0	6	11,5
>56 tahun	2	3,8	1	1,9	0	0	3	5,8
Jumlah	35	67,3	15	28,8	2	3,8	52	100
Pendidikan Terakhir								
SD	1	1,9	1	1,9	0	0	2	3,8
SMP	8	15,4	1	1,9	0	0	9	17,3
SMA	17	32,7	9	17,3	1	1,9	27	51,9
Sarjana	9	17,3	3	5,8	1	1,9	13	25,0
Lainnya	0	0	1	1,9	0	0	1	1,9
Jumlah	35	67,3	15	28,8	2	3,8	52	100
Pekerjaan								
PNS/TNI/POLRI	7	13,5	4	7,7	0	0	11	21,2
Pegawai Swasta	8	15,4	5	9,6	1	1	14	26,9
Wiraswasta	14	26,9	4	7,7	0	1,9	18	34,6
Petani	3	5,8	1	1,9	0	0	4	7,7
Lainnya	3	5,8	1	1,9	1	1,9	5	9,6
Jumlah	35	67,3	15	28,8	2	3,8	52	100
Lama dirawat								
3-7 hari	30	57,7	9	17,3	2	3,8	41	78,8
> 7 hari	5	9,6	6	11,5	0	0	11	21,2
Jumlah	35	67,3	15	28,8	2	3,8	52	100
Jenis Penyakit								
Menular	0	0	0	0	0	0	0	0
Tidak menular	35	67,3	15	28,8	2	3,8	52	100
Jumlah	35	67,3	15	28,8	2	3,8	52	100
Kelas Perawatan								
VIP	4	7,7	0	0	1	1,9	5	9,6
Kelas I	11	21,2	4	7,7	0	0	15	28,8
Kelas II	14	26,9	9	17,3	1	1,9	24	46,2
Kelas III	6	11,5	2	3,8	0	0	8	15,4
Jumlah	35	67,3	15	28,8	2	3,8	52	100

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 20 responden (38,5%). Sedangkan responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori cukup sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 8 responden (15,4%). Responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori kurang sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 2 responden (3,8%).

Berdasarkan karakteristik usia responden, mutu pelayanan perawatan dengan kategori baik sebagian besar berusia 26-35 tahun yaitu 12 responden (23,1%), sedangkan yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan kategori cukup sebagian besar berumur 18-25 tahun yaitu 6 responden (11,5%). Responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan kategori kurang sebagian besar dengan usia 26-35 tahun yaitu sebanyak 2 orang (3,8%).

Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir responden, mutu pelayanan keperawatan kategori baik sebagian besar dengan pendidikan terakhir tamat SMA sebanyak 17 responden (32,7%), sedangkan responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori cukup sebagian besar dengan pendidikan terakhir tamat SMA sebanyak 9 responden (17,3%). Responden dengan pendidikan terakhir tamat SMA dan Diploma mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori kurang sebanyak masing-masing 1 responden (1,9%).

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden, mutu pelayanan keperawatan kategori baik sebagian besar memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 14 responden (26,9%), responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori cukup sebagian besar memiliki pekerjaan pegawai swasta sebanyak 5 responden (9,6%). Sedangkan responden yang memiliki pekerjaan pegawai swasta dan lainnya mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori kurang sebanyak masing-masing 1 responden (1,9%).

Berdasarkan karakteristik lama dirawat menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebagian besar lama dirawat 3-7 hari sebanyak 30 responden (57,7%). Sedangkan responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori cukup sebagian besar lama dirawat 3-7 hari sebanyak 9 responden (17,3%). Responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori kurang sebagian besar lama dirawat 3-7 hari sebanyak 2 responden (3,8%).

Berdasarkan karakteristik jenis penyakit menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebagian besar tidak menular sebanyak 35 responden (67,3%). Sedangkan responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori cukup sebagian besar tidak menular sebanyak 15 responden (28,8%). Responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori kurang sebagian besar tidak menular sebanyak 2 responden (3,8%).

Berdasarkan karakteristik kelas perawatan menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori baik sebagian besar di kelas II sebanyak 14 responden (26,9%). Sedangkan responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori cukup sebagian besar di kelas II sebanyak 9 responden (17,3%). Responden yang mendapatkan mutu pelayanan keperawatan dengan kategori kurang sebagian besar di kelas VIP dan Kelas II sebanyak masing-masing 1 responden (1,9%).

c. Kepuasan Pasien

Hasil deskripsi data mengenai kepuasan pasien pada rumah sakit Panti Waluyo Purworejo memberikan hasil seperti berikut:

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di RS Panti Waluyo Purworejo pada
Bulan juni 2014

Kepuasan Pasien	Frekuensi Responden	Persentase
Puas	34	65,4
Tidak Puas	18	34,6
Total	52	100

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa pasien di RS Panti Waluyo Purworejo sebagian besar menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama mereka menjalani rawat inap sebanyak 34 responden (65,4%). Sedangkan sebagian kecil responden di RS Panti Waluyo Purworejo menyatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan perawat selama mereka menjalani rawat inap sebanyak 18 responden (34,6%).

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

Tabel 4.5
Tabulasi Silang Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pasien di RS Panti Waluyo
Purworejo pada Bulan Juni 2014

Karakteristik	Kepuasan Pasien				Total	
	Puas		Tidak Puas			
	f	%	F	%	f	%
Jenis kelamin						
Laki-laki	15	28,8	7	13,5	22	42,3
Perempuan	19	36,5	11	21,2	30	57,7
Jumlah	34	65,4	18	34,6	52	100
Usia						
17-25 tahun	5	9,6	6	11,5	11	21,2
26-35 tahun	11	21,2	7	13,5	18	34,6
36-45 tahun	10	19,2	4	7,7	14	26,9
46-56ahun	5	9,6	1	1,9	6	11,5
>56 tahun	3	5,8	0	0	3	5,8
Jumlah	34	65,4	18	34,6	52	100
Pendidikan Terakhir						
SD	1	1,9	1	1,9	2	3,8
SMP	7	13,5	2	3,8	9	17,3
SMA	16	30,8	11	21,2	27	51,9
Sarjana	9	17,3	4	7,7	13	25,0
Lainnya	1	1,9	0	0	1	1,9
Jumlah	34	65,4	18	34,6	52	100
Pekerjaan						
PNS/TNI/POLRI	6	11,5	5	9,6	11	21,2
Pegawai Swasta	9	17,3	5	9,6	14	26,9
Wiraswasta	12	23,1	6	11,5	18	34,6
Petani	3	5,8	1	1,9	4	7,7
Lainnya	4	7,7	1	1,9	5	9,6
Jumlah	34	65,4	18	34,6	52	100
Lama dirawat						
3-7 hari	29	55,8	12	23,1	41	78,8
> 7 hari	5	9,6	6	11,5	11	21,2
Jumlah	34	65,4	18	34,6	52	100
Jenis Penyakit						
Menular	0	0	0	0	0	0
Tidak menular	34	65,4	18	34,6	52	100
Jumlah	34	65,4	18	34,6	52	100
Kelas Perawatan						
VIP	5	9,6	0	0	5	9,6
Kelas I	10	19,2	5	9,6	15	28,8
Kelas II	14	26,9	10	19,2	24	46,2
Kelas III	5	9,6	3	5,8	8	15,4
Jumlah	34	65,4	18	34,6	52	100

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 responden (36,5%).

Sedangkan pasien yang merasa tidak puas sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 11 responden (21,2%).

Berdasarkan karakteristik usia responden, menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebagian besar berusia 26-35 tahun sebanyak 11 responden (21,2%). Sedangkan pasien yang tidak puas sebagian besar berumur 26-35 tahun yaitu 7 responden (13,5%).

Berdasarkan karakteristik pendidikan terakhir, menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang merasa puas dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 16 responden (30,8%). Sedangkan pasien yang tidak puas sebagian besar berpendidikan terakhir SMA sebanyak 11 responden (21,2%).

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, responden yang merasa puas sebagian besar memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 12 responden (23,1%). Sedangkan pasien yang tidak puas memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 6 responden (11,5%).

Berdasarkan karakteristik lama dirawat menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang merasa puas lama dirawat 3-7 hari sebanyak 29 responden (55,8%). Sedangkan pasien yang tidak puas sebagian besar lama dirawat 3-7 hari sebanyak 12 responden (23,1%).

Berdasarkan karakteristik jenis penyakit menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang merasa puas memiliki penyakit tidak menular sebanyak 34 responden (65,4%). Sedangkan pasien yang tidak puas sebagian besar memiliki penyakit tidak menular sebanyak 18 responden (34,6%).

Berdasarkan karakteristik kelas perawatan menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas sebagian besar di kelas II sebanyak 14 responden (26,9%). Sedangkan pasien yang tidak puas sebagian besar di kelas II sebanyak 10 responden (19,2%).

3. Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo

Tabulasi silang mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Tabulasi Silang Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di RS Panti Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014

Mutu Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan pasien				Total		Chi-Square (χ^2)	p-Value
	Puas		Tidak Puas		F	%		
	F	%	F	%				
Baik	32	61,5	3	5,8	35	67,3	33,548	0,000
Cukup	1	1,9	14	26,9	15	28,8		
Kurang	1	1,9	1	1,9	2	3,8		
Total	34	65,4	18	34,6	52	100		

Sumber: Data Primer, 2014

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa responden dengan mutu pelayanan keperawatan baik dalam kategori puas terhadap mutu pelayanan keperawatan (61,5%). Responden dengan mutu pelayanan keperawatan cukup cenderung mengatakan tidak puas (26,9%). Sedangkan responden dengan mutu pelayanan keperawatan kurang mengatakan sama yaitu puas dan tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan (1,9%).

Hasil perhitungan dengan chi-square (χ^2) diperoleh $\chi^2_{hitung} = 33,548 > \chi^2_{tabel} = 5,99$ atau nilai $p = 0,000$ ($p < 0,1$), maka H_0 ditolak. Hal ini memiliki makna ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Semakin kurang mutu pelayanan keperawatan maka responden semakin tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian Sayori (2013).

B. Pembahasan

1. Karakteristik Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo

Kepuasan pasien dan mutu pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan responden. Berdasarkan tabel

4.1 menunjukkan bahwa karakteristik responden di RS Panti Waluyo Purworejo pada Bulan Juni 2014 sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki (42,3%) dan berumur 26-35 tahun (34,6%). Umur responden juga mempengaruhi penilaian seseorang. Menurut Notoatmojo (2005) mengatakan bahwa usia mempengaruhi proses belajar. Bertambahnya usia maka pengalaman juga semakin bertambah. Seseorang cenderung menerapkan pengalamannya terdahulu untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

Faktor lain yang mempengaruhi hubungan mutu pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien adalah pendidikan terakhir. Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan terakhir SMA (51,9%). Menurut Soekamto (2002) pendidikan mempengaruhi tingkat pengetahuan seseorang, makin tinggi pendidikan seseorang makin mudah orang tersebut untuk menerima informasi. Semakin banyak informasi yang masuk semakin banyak pula pengetahuan yang didapat.

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu 34,6%. Menurut Irmayanti (2007) jenis pekerjaan seseorang sangat berhubungan dengan pergaulan sosial sehingga sangat memungkinkan bagi individu untuk berinteraksi dan memperoleh informasi yang luas.

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan sebagian besar responden kelas perawatan di kelas II (46,2%) dan lama dirawat antara 3- 7 hari (78,8%) serta sebagian besar responden mempunyai jenis penyakit yang tidak menular dengan persentase 100%. Menurut Trimumpuni (2009), pasien rawat inap adalah pasien yang perlu menginap untuk keperluan observasi, diagnosis dan terapi bagi individu dengan keadaan medis, bedah, kebidanan, penyakit kronis, atau rehabilitasi dan memerlukan pengawasan dokter setiap hari.

2. Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, di mana salah satu pihak menimbulkan kepuasan pada pasien dan

pihak lain (Depkes RI, 2010). Mutu pelayanan keperawatan haruslah efektif dan sesuai dengan harapan pasien (Sabarguna, 2004). Mutu pelayanan keperawatan yang rendah dapat menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan. Pasien yang puas akan mutu pelayanan keperawatan akan memberi tahu teman, keluarga dan tetangga serta pasien tersebut akan datang kembali untuk kontrol atau membutuhkan pelayanan yang lain.

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Panti Waluyo Puworejo sebagian besar adalah baik (67,3%). Adanya sosialisasi ulang dalam rangka persiapan akreditasi rumah sakit tentang standar prosedur operasional, pelaksanaan pendokumentasian asuhan keperawatan dan semua indikator mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan secara terus menerus berdampak positif pada kinerja perawat di rumah sakit Panti Waluyo. Peningkatan mutu pelayanan keperawatan juga dapat dilihat dari kenaikan angka rata-rata BOR pada tahun 2013 50,4% meningkat menjadi 85% pada tahun 2014. Kenaikan angka BOR juga dipengaruhi, mulai bulan Januari 2014 rumah sakit Panti Waluyo sudah menjadi rumah sakit rujukan untuk puskesmas-puskesmas terdekat. Hasil penelitian ini sesuai dengan Kumalasari (2009) hubungan kualitas pelayanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien di bangsal mawar I RSUD dr. Moewardi Surakarta yang hasilnya sebagian besar mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik (38,81%). Menurut Azwar (2007) terdapat delapan pokok persyaratan yang harus dipenuhi dalam menjaga mutu pelayanan kesehatan yaitu tersedia (*available*), wajar (*appropriate*), berkesinambungan (*continue*), dapat diterima (*accessible*), dapat dijangkau (*affordable*), efisien (*efficient*) serta bermutu (*quality*).

Berdasarkan tabulasi silang karakteristik dengan mutu pelayanan keperawatan menunjukkan bahwa perempuan mendapatkan mutu pelayanan keperawatan kategori baik sebagian besar pada responden dengan usia antara 26-35 tahun (23,1%). Menurut Notoatmojo (2003) dalam Munaryo (2008) umur merupakan faktor yang mempengaruhi penilaian sebuah kualitas

pelayanan. Semakin tua usia memiliki harapan yang lebih rendah sehingga tuntutan terhadap kinerja yang diharapkan terhadap pelayanan akan semakin rendah.

Berdasarkan tabel 4.3, menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SD, SMP, SMA, dan Sarjana mempunyai persepsi yang sama terhadap mutu pelayanan keperawatan. Pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi, salah satunya adalah persepsi terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan.

Berdasarkan tabulasi silang pekerjaan dengan mutu pelayanan keperawatan menunjukkan kategori baik sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta (26,9%). Pekerjaan berpengaruh terhadap persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan. Menurut Notoatmojo (2003) dalam Munaryo (2008) 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. Mereka yang terbiasa bekerja kasar lebih bisa menerima pelayanan kesehatan walaupun dinilai kurang baik oleh kelompok lainnya.

3. Tingkat Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo

Berdasarkan tabel 4.6 tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini, sebagian besar menyatakan puas terhadap mutu pelayanan keperawatan dalam kategori baik yaitu sebesar 65,4%. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada bulan Juni menunjukkan bahwa hasil tertinggi dari kuesioer adalah dimensi *responsiveness* yaitu 83,53%. Pada item pertanyaan 15 -18 perawat bersikap ramah dan sopan, perawat tanggap terhadap kebutuhan pasien, perawat memperhatikan keluhan pasien dan perawat memberi kesempatan pada pasien dan keluarga untuk bertanya. Hasil penelitian ini 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%. Pelayanan yang didapatkan pasien selama dirawat inap di rumah sakit Panti Waluyo Purworejo sudah sesuai dari apa yang pasien harapkan. Harapan-harapan yang ada pada pasien cukup untuk memotivasi seorang dalam bertindak pada suatu saat tertentu. Menurut Azwar (2006) ukuran-ukuran yang menjadi penilaian kepuasan pasien yaitu hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.

4. Hubungan Mutu Pelayanan keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Panti Waluyo Purworejo

Berdasarkan tabel 4.6 menggunakan analisis *chi-square* menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ($p = 0,000 < 0,1$). Semakin kurang mutu pelayanan keperawatan maka responden semakin tidak puas terhadap mutu pelayanan keperawatan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka membuktikan bahwa hipotesis diterima, yaitu ada hubungan positif dan signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rumah sakit Panti Waluyo Purworejo.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gunadarma (2012) yang meneliti tentang analisis pengaruh persepsi mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan keluarga pasien rawat jalan di RSUD dr. Amino Gondohutomo Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi *tangible*, *realibility*, *assurance*, *responsiveness* dan *emphaty* berdasarkan uji *chi-square* dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Pada penelitian ini mempunyai hasil yang sesuai yaitu adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Sayori (2013) yang meneliti tentang mutu pelayanan rawat inap terhadap tingkat kepuasan pasien di RSUD Jayapura Propinsi Papua Tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan berdasarkan *accessability*,

effectiveness, amenities, safety, continue of care and timeless yang hasilnya adalah terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan yang diterima dengan kepuasan pasien berdasarkan uji *chi-square* dengan nilai $p = 0,000$. Pada penelitian ini mempunyai hasil yang sejalan yaitu adanya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan Tjiptono (2006) bahwa kualitas berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut Sabarguna (2004) kualitas juga berhubungan dengan prioritas meningkatkan mutu pelayanan, harus selektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Perusahaan jasa khususnya kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada tingkat kepuasan pasien serta mengubah pandangan negatif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan khususnya milik pemerintah (Tjiptono, 2005).

Peningkatan mutu pelayanan keperawatan, bisa dilakukan dengan melakukan penilaian *quality assurance* dengan metode kuisioner secara periodik dan bermakna menurut statistik. Hal ini dikarenakan penilaian kepuasan pasien merupakan bagian dari mutu pelayanan yang berhubungan dengan pemasaran rumah sakit, prioritas peningkatan pelayanan dan sebagai analisis kuantitatif (Sabarguna, 2004).

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini banyak memiliki keterbatasan antara lain :

1. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap VIP , kelas 1 , 2 dan 3 pada pasien dewasa saja tidak dilakukan pada pasien anak. Peneliti tidak menggunakan perhitungan dalam menentukan jumlah responden antara VIP kelas 1 , 2 dan 3 sehingga jumlah responden masing-masing kelas tidak proposional. Peneliti hanya melihat dari kriteria inklusi saja.
2. Pada awal responden mengisi kuisioner peneliti menjelaskan satu persatu dari item pertanyaan sehingga peneliti selalu mendampingi responden dengan tujuan agar peneliti dapat memberi penjelasan kepada responden apabila

kurang memahami maksud dari tiap-tiap item pertanyaan. Tetapi ada responden yang merasa tergesa-gesa dan tidak bebas dalam mengisi kuisioner dengan adanya peneliti mendampingi saat mengisi kuisioner.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA