

Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga

Nike Silprihatin Roma Uli Sihaloho¹, Irma Herliana²

^{1,2}Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju
Jln. Harapan Nomor 50, Lenteng Agung — Jakarta Selatan 12610
Telp: 02178894045, Email: ¹sulih12.2@gmail.com, ²irmaherliana@gmail.com

Abstract

Penelitian ini untuk mengetahui hubungan jenis kelamin, tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok tahun 2012. Penelitian ini bersifat deskriptif korelasi. Pengambilan sampel berjumlah 84 responden. Populasi sebanyak 107, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Stratified Random Sampling sebanyak 84 sampel. Hasil penelitian hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat didapatkan responden berjenis laki-laki 32 orang (72.7%) merasa puas. Sedangkan dari responden perempuan 20 orang (50%) merasa puas. Hasil penelitian hubungan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat diperoleh hasil ada 2 dari 7 orang (28.6%) responden yang berpendidikan SMP merasa puas terhadap penampilan profesional perawat, 29 responden yang berpendidikan SMA ada 11 orang (37.9%) yang merasa puas, ada 15 orang (75.0%) yang merasa puas berpendidikan Diploma dan dari yang berpendidikan Perguruan Tinggi ada 24 orang (85.7%) yang merasa puas. Hasil data diolah dengan analisis statistik Chi-Square diperoleh nilai P-Value sebesar 0,032 untuk variabel jenis kelamin sedangkan variabel tingkat kepuasan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai P-Value lebih kecil dari nilai alpha. Keputusannya H_0 ditolak atau gagal diterima, dengan kata lain ada hubungan antara jenis kelamin, tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok tahun 2012. Saran lebih ditingkatkan lagi kinerja secara profesional baik ketrampilan, sikap dan pengetahuan melalui jenjang pendidikan keperawatan.

Kata Kunci : Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Tingkat Kepuasan.

Abstract

This study was to determine the relationship of gender, level of education and the level of patient satisfaction in patient wards Depok Mitra Keluarga Hospital in the year 2012. This study is descriptive correlation. Sampling amounted to 84 respondents. A population of 107, the sampling technique by using Stratified Random Sampling 84 samples. The results of the study gender relations to the level of patient satisfaction with nurse obtained a professional appearance respondents are males 32 (72.7%) are satisfied. While female respondents 20 people (50%) are satisfied. The results of the study the correlation between education and the level of patient satisfaction with professional appearance nurses obtained results there were 2 of 7 (28.6%) of respondents who berpendidikan SMP are satisfied with the appearance of professional nurses, 29 respondents had high school there were 11 (37.9%) were satisfied, there are 15 people (75.0%) were satisfied Diploma and Higher Education of the educated 24 people (85.7%) were satisfied. Results of data processed by Chi-Square statistical analysis obtained by value of P-Value of 0,032 for the variable sex while variable satisfaction level of 0,000. This indicates that the value of P-values less than the value of alpha. H_0 decision rejected or failed to be accepted, in other words there is a relationship between gender, level of education and the level of patient satisfaction with nurse professional appearance at the Inpatient Unit of the Hospital Mitra Keluarga Depok year 2012. Suggestion further enhanced by professional good performance skills, attitudes and knowledge through the education of nursing.

Keywords: Gender, Education Level and Satisfaction.

Pendahuluan

Era globalisasi merupakan suatu era baru yang akan membawa berbagai perubahan dibidang kehidupan, salah satunya adalah perubahan dibidang kesehatan. Persaingan bisnis dibidang kesehatan juga terjadi pada seluruh tingkat pelayanan kesehatan termasuk Rumah Sakit. Rumah sakit sebagai bagian intergal dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat supaya lebih optimal. Tuntutan akan sistem pelayanan kesehatan semakin berubah kearah yang lebih baik dan bermutu. Suatu produk dikatakan bermutu atau berkualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.¹

Oleh karena itu pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan sangatlah penting. Berdasarkan kebutuhan pelanggan (pasien), pelayanan kesehatan berkualitas adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan, tepat waktu, tanggap dan mampu mengatasi keluhan sesuai dengan harapannya.²

Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan dirumah sakit yang banyak memberikan pelayanan kesehatan pada diri pasien. Memberikan pelayanan terbaik dari seorang perawat maka perawat harus mempunyai penampilan professional. Penampilan professional yang diharapkan dari seorang perawat adalah sehat dan postur tubuh ideal, pakaian seragam bersih rapi (sesuai ukuran tubuh), sederhana, make up tidak menyolok, anggun dan murah senyum, ramah sopan santun memberi perhatian kepada pasien, jujur dan menepati janji, bertanggung jawab dan bertanggung gugat, dapat bekerja sama dengan orang lain, tegas dalam bertindak, bekerja dengan efisien, sabar, penuh perhatian, percaya diri, menguasai ilmu pengetahuan, ketrampilan, dan sikap professional keperawatan.³

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli mengenai perawat profesional, maka dapat disimpulkan bahwa seorang perawat harus mampu menggunakan dirinya secara teraupetik (*therapeutik use of self*) dengan pengetahuan tentang komunikasi, kesadaran terhadap kelebihan dan kekurangan dirinya serta

kepekaan terhadap kebutuhan orang lain. Berdasarkan hal tersebut kualitas layanan penampilan perawat secara profesional dan kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggara layanan di rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan pelanggan adalah fungsi dari perbedaan antara harapan seseorang dengan penampilan yang dirasakan dari produk yang diberikan. Bila hasil produk dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Bila produk sama dengan harapan, pelanggan puas, dan jika produk melebihi harapan, pelanggan sangat puas dan senang.⁴

Kualitas layanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi harus dipelihara, dan dipertahankan (*quality assurance*) mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan dan berbagai pihak yang berkepentingan baik buruknya kualitas pelayanan dapat disebabkan adanya kesenjangan (*gap*) yang dikenal dengan "*Gap Analysis Model*" atau model SERVQUAL (*service quality*).

Model ini menganalisis kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dipersepsikan pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu: 1) *tangible*, yang meliputi bukti langsung seperti peralatan yang digunakan, penampilan fisik petugas, 2) *reliability*, kehandalan kemampuan dari pemberi pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan,

Penelitian di beberapa negara mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit telah dilakukan. Mengatakan bahwa di Kroasia kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit sebesar 60,33%. Melaporkan ada perbedaan tingkat kepuasan pasien di Bangladesh terhadap pelayanan Rumah Sakit swasta dan pemerintah. Pada Rumah Sakit pemerintah tingkat kepuasan pasien sebesar 43,71%, sedangkan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit swasta 78,90%. Sedangkan di Malaysia tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit sebesar 75%.

Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok dalam tiga tahun terakhir ini mengalami perkembangan yang cukup pesat. Kapasitas tempat tidur sejumlah 316 bed, data pemanfaatan tempat tidur (*Bed Occupancy Rate/ BOR*) tahun 2009 sebesar 53%

meningkat menjadi 79,36% 2012. Hal tersebut diduga ada hubungannya dengan pelayanan memuaskan bagi pelanggan. Bila produk sama dengan harapan, pelanggan puas, dan jika produk melebihi harapan, pelanggan sangat puas dan senang.⁵ Berdasarkan angket yang terkumpul di rumah sakit Mitra Keluarga Depok tentang tingkat kepuasan yang dilakukan tahun 2011, menunjukkan kepedulian masyarakat pengguna jasa Rumah Sakit terhadap mutu pelayanan rumah sakit cukup tinggi (81%). Sebaran angket tahun sebelumnya menunjukkan angka 73.4%.

Sedangkan angket tahun 2011 di rumah sakit Mitra Keluarga Depok tentang mutu asuhan keperawatan yang dilakukan pada pasien yang dirawat dengan waktu perawatan minimal 3 hari, yaitu hampir 20% pelanggan mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan karena belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien dan keluarga.⁶

Berdasarkan studi pendahuluan yang terjadi di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok, melalui wawancara 10 pasien, 3 pasien mengatakan puas sedangkan 7 pasien mengatakan kurang puas dengan pelayanan keperawatan yang diberikan. Pasien yang tidak puas rata-rata berjenis kelamin perempuan, sedangkan laki-laki merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Pasien yang tidak puas rata-rata pasien yang berpendidikan SMA atau tingkat pendidikan rendah sedangkan berpendidikan Perguruan Tinggi atau tingkat pendidikan tinggi merasa puas dengan pelayanan keperawatan. Ketidakpuasan pasien disebabkan oleh penampilan profesional perawat yang kurang baik. Perawat belum rapih dan bersih dalam menggunakan pakaian serta atribut. Pasien menilai perawat kurang cepat dan tanggap dalam melayani serta kurang memberikan informasi mengenai tindakan dan pengobatan secara lengkap dan jelas. Terkadang ketika dipanggil atau diperlukan tidak segera datang. Memeberikan bantuan hanya jika diminta oleh pasien saja. Pasien mengatakan masih kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan, dan belum terbina hubungan saling percaya. Perawat masih ada yang kurang perhatian serta tidak sabar dan ramah dalam memberikan pelayanan keperawatan.⁷

Sedangkan berdasarkan hasil survey dengan penyebaran kuesioner mutu asuhan

keperawatan bulan Januari sampai dengan Juni 2012 di ruang rawat inap didapatkan data 21,8% pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat. BOR (*Bed Occupancy Rate*) semester pertama tahun 2012 sebesar 68,3% mengalami penurunan 11,06% dari tahun 2011 (BOR 79,36%). Hal ini menjadi tantangan yang harus dihadapi Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok terhadap mutu pelayanan kesehatan khususnya bidang keperawatan.⁸

Berdasarkan masalah diatas penulis merasa tertarik melakukan penelitian tentang hubungan jenis kelamin, dan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok di tahun 2012.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain metode deskriptif korelasi yaitu untuk melihat gambaran dan hubungan antara variable independen (jenis kelamin dan tingkat pendidikan) dengan variable dependen (tingkat kepuasan) yang mencakup penampilan profesional perawat terkait lima dimensi kepuasan. Karena tujuan dari deskriptif korelasi adalah mengetahui hubungan diantaravariabel daripada untuk menduga hubungan sebab akibat.⁹ Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap ruang di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok bulan Agustus- September tahun 2012 sebanyak 107 populasi. Beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sample adalah sebagian dari populasi yang nilainya nati kita pakai unstick menduga karakteristik dari populasi dan dipilih dengan cara tertentu yang dianggap mewakili populasinya. Sampel yang diambil adalah pasien rawat inap kelas 1,2,3 di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok. Sampel dalam penelitian ini diambil random sampling, dengan cara acak distratifikasi (*Stratified Random Sampling*) yaitu untuk dapat menggambarkan secara tepat mengenai sifat-sifat populasi yang heterogen, maka populasi yang bersangkutan harus dibagi-bagi dalam lapisan-lapisan (*strata*) yang seragam, dan dari setiap lapisan dapat diambil sampel secara acak.¹⁰ Hasil data diolah dengan analisis statistik Chi-Square diperoleh nilai P- Value sebesar 0,032 untuk variabel jenis kelamin sedangkan variabel tingkat kepuasan 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai P- Value lebih kecil dari nilai alpha. Keputusannya Ha

ditolak atau gagal diterima, dengan kata lain ada hubungan antara jenis kelamin, tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok ditahun 2012.

Hasil

Analisa Univariat

Tabel 1

Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok ditahun 2012

Variabel	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	44	52.4
Perempuan	40	47.6
Umur		
17-25 tahun	7	8.3
26-35	29	34.5
>35 tahun	48	57.1
Tingkat Pendidikan		
SMP	7	8.3
SMA	29	34.5
Diploma	20	23.8
Perguruan Tinggi	28	33.3
Tingkat Kepuasan		
Puas	32	
Tidak puas	52	

Sumber : Sistem Komputerisasi 2015

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah jenis kelamin laki-laki sebesar 44 atau 52,4% dan jenis kelamin perempuan sebesar 40 atau 47,6%. Hasil penelitian dari 84 responden di RS.Mitra Keluarga Depok dapat disimpulkan responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yakni sebesar 44 responden atau 52,4%, bila dibandingkan hasil responden yang berjenis kelamin perempuan hanya 40 atau 34,7,6% responden.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah responden berumur 17-25 tahun sebesar 7 atau 8,3%, jumlah umur 26-35 tahun sebesar 29 atau 34,5%, jumlah umur > 35 tahun sebesar 48 atau 57,1%. Hasil penelitian dari 84 responden di RS.Mitra Keluarga Depok disimpulkan responden yang berumur >35 tahun lebih banyak yakni sebesar 48 responden atau 57,1%, bila dibandingkan responden yang berumur 26-35 tahun 29 responden atau 34,5% sedangkan responden 17-25 tahun hanya 7 responden atau 8,3%.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah tingkat pendidikan SMP sebesar 7 atau 8,3%, jumlah SMA sebesar 29 atau 34,5%, jumlah Diploma sebesar 20 atau 23,8% dan jumlah Perguruan Tinggi sebesar 28 atau 33,3%. Hasil penelitian dari 84 responden di RS.Mitra Keluarga Depok disimpulkan responden yang berpendidikan SMA lebih banyak yakni sebesar 29 responden atau 34,5%, bila dibandingkan responden yang berpendidikan Diploma 20 responden atau 23,8% sedangkan responden yang berpendidikan Perguruan Tinggi 28 responden atau 33,3%. Responden yang berpendidikan SMP lebih sedikit yakni sebesar 7 responden atau 8,3%.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah tingkat kepuasan yang merasa puas sebesar 32 sedangkan jumlah yang tidak puas 52. Hasil penelitian dari 84 responden di RS.Mitra Keluarga Depok disimpulkan responden yang tidak puas lebih banyak sebesar 52 responden bila dibandingkan responden yang puas sebesar 32.

Berdasarkan hasil penelitian dari 84 responden di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok didapatkan hasil kepuasan tertinggi pada dimensi kepuasan tangible 67 (79.9%) sedangkan tidak puas pada dimensi assurance 40 (47.6%).

Tabel 2

Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penampilan Profesional Perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok ditahun 2012

Variabel	Tingkat Kepuasan				Total	OR (95% CI)	P-Value
	Puas		Tidak Puas				
	N	%	N	%			
Jenis Kelamin							
Laki-laki	32	72.7	12	27.5	44	0.375	0,032
Perempuan	20	50	20	50	40		
Tingkat Pendidikan							
SMP	2	28.6	5	71.4	7	-Karena dengan	0,000= 0.001

SMA	11	37.9	18	62.1	29	tabel 4x2	dalam tabel
Diploma	15	75.0	5	25.0	20		
Perguruan Tinggi	24	85.7	4	14.3	28		

Sumber : Sistem Komputerisasi 2015

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok diperoleh hasil sebanyak 44 responden laki-laki, ada 32 orang (72.7%) diantaranya yang merasa puas. Sedangkan dari 40 responden perempuan, ada sebanyak 20 orang (50%) yang merasa puas.

Setelah hasil data diolah dengan analisis statistik *Chi-Square* diperoleh nilai P- Value sebesar 0,032 (tabel 2x2 dengan nilai Expected atau nilai harapan < dari 5, maka digunakan nilai P-value: Fisher's Exact test) dengan *Degree of Freedom* (Df) =1 dan Alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai P- Value lebih kecil dari nilai alpha.

Keputusannya H_0 ditolak atau gagal diterima, dengan kata lain ada hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok . Dari hasil analisa statistik diperoleh juga nilai OR 0.375 (95% CI), artinya responden laki-laki mempunyai peluang merasa puas 0.375 kali lebih besar dibanding dengan responden perempuan.

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis hubungan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok diperoleh hasil ada 2 dari 7 orang (28.6%) responden yang berpendidikan SMP merasa puas terhadap penampilan profesional perawat. Dari 29 responden yang berpendidikan SMA ada 11 orang (37.9%) yang merasa puas. Dari mereka yang berpendidikan Diploma ada 15 orang (75.0%) yang merasa puas dan dari yang berpendidikan Perguruan Tinggi ada 24 orang (85.7%) yang merasa puas. Setelah hasil data diolah dengan analisis statistik *Chi-Square* diperoleh nilai P- Value sebesar 0,000 (tabel 4x2 dengan nilai Expected atau nilai harapan < dari 5, maka digunakan nilai P-value: Fisher's Exact test) dengan *Degree of Freedom* (Df) =1 dan Alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai P- Value lebih kecil dari nilai alpha.

Keputusannya H_0 ditolak atau gagal diterima, dengan kata lain ada hubungan tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional

perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok . Dari hasil analisa statistik tidak diperoleh nilai OR karena tabel yang digunakan 4x2. Sedangkan nilai OR akan muncul jika menggunakan table 2x2.

Diskusi

Jenis Kelamin

Berdasarkan variabel penelitian didapatkan data bahwa dari 84 responden di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok hasil responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yakni sebesar 44 responden atau 52,4%, bila dibandingkan hasil responden yang berjenis kelamin perempuan hanya 40 atau 34,6% responden. Terbanyak jenis kelamin laki-laki yang dirawat saat itu karena diagnosa yang muncul ialah Hipertensi, Jantung dan Gangguan Pernafasan. Responden laki-laki mengatakan karena pola gaya hidup yang tidak baik, istirahat kurang, kebiasaan merokok dan beban aktivitas yang berlebihan menyebabkan mereka harus dirawat.

Usia

Berdasarkan variabel penelitian didapatkan data bahwa dari 84 responden di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok hasil responden yang berumur >35 tahun lebih banyak yakni sebesar 48 responden atau 57,1%, bila dibandingkan responden yang berumur 26-35 tahun 29 responden atau 34,5% sedangkan responden 17-25 tahun hanya 7 responden atau 8,3%. Terbanyak usia berumur >35 tahun karena penelitian dilakukan di ruang rawat inap penyakit dalam tanpa mengikutsertakan ruang rawat inap anak. Empat penyakit yang sangat erat hubungannya dengan usia proses menua, yakni gangguan sirkulasi darah, seperti hipertensi, ginjal, gangguan metabolisme hormonal, seperti diabetes mellitus, gangguan pada persendian, seperti osteoarthritis dan berbagai macam neoplasma.¹¹

Tingkat Pendidikan

Berdasarkan variabel penelitian didapatkan data bahwa dari 84 responden di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok didapatkan hasil responden yang berpendidikan SMA lebih banyak yakni sebesar 29 responden atau 34,5%, bila dibandingkan responden yang berpendidikan Diploma 20 responden atau 23,8% sedangkan responden yang berpendidikan Perguruan

Tinggi 28 responden atau 33,3%. Responden yang berpendidikan SMP lebih sedikit yakni sebesar 7 responden atau 8,3%.

Terbanyak tingkat pendidikan SMA karena pasien yang dirawat di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok merupakan karyawan yang menggunakan sistem pembayaran asuransi perusahaannya. Sistem pembayaran tunai rata-rata merupakan pasien yang tingkat pendidikannya Diploma maupun Perguruan Tinggi.

Tingkat Kepuasan

Berdasarkan variabel penelitian didapatkan data bahwa tingkat kepuasan dari 84 responden di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok didapatkan hasil kepuasan tertinggi pada dimensi kepuasan *tangibles* 67 (79.9%) sedangkan tidak puas pada dimensi *assurance* 40 (47.6%). Penelitian yang dilakukan di bagian rawat inap Rumah Sakit Keluarga Depok, kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat merupakan komposit dari lima dimensi kepuasan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil penelitian terhadap 84 responden diperoleh jumlah tingkat kepuasan yang merasa puas sebesar 32 sedangkan jumlah yang tidak puas 52. Tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 71,52%. Seorang pelanggan dikatakan puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan apabila mencapai 90% atau lebih. Kepuasan adalah tingkat perasaan seorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Kinerja yang diberikan sama dengan harapan, maka akan merasa puas dan kinerja yang diberikan lebih dari harapan, akan merasa sangat puas.¹²

Hasil penelitian ini dibandingkan dengan hasil penelitian di tempat lain, tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan kesehatan khususnya pada pelayanan perawat di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok tidak tinggi. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit bervariasi antara 63% sampai 79.8%. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu lampung sebesar 63.1%. Tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Budi Lestari sebesar 63.3%, Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kabupaten Serang sebesar 79.8%.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di Rumah Sakit sudah merupakan nilai yang menjadi dasar bagi semua perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Memberikan pelayanan sesuai prosedur dengan penuh rasa tanggung jawab dan profesional. Melihat hasil dari tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok, merupakan suatu prestasi yang perlu dipertahankan dan diupayakan terus peningkatannya.

Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penampilan Profesional Perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok ditahun 2012.

Hasil analisis hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok diperoleh hasil sebanyak 44 responden laki-laki ada 32 orang (72.7%) diantaranya yang merasa puas dan dari 40 responden perempuan sebanyak 20 orang (50%) yang merasa puas. Hasil data diolah dengan analisis statistik Chi-Square diperoleh nilai P- Value sebesar 0,032 (tabel 2x2 dengan nilai Expected atau nilai harapan < dari 5, maka digunakan nilai P-value: Fisher's Exact test) dengan Degree of Freedom (Df) =1 dan Alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai P- Value lebih kecil dari nilai alpha terlihat ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok.

Hal ini terkait dari hasil penelitian yang sebelumnya dilakukan di Rumah Sakit Kepolisian Pusat Sukanto (2004) yang hasilnya sejalan antara hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Hasil teori Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang dan jasa sangat dipengaruhi oleh karakteristik konsumen itu sendiri. Karakteristik yang dimaksud salah satunya adalah jenis kelamin bahwa jenis kelamin laki-laki cenderung akan merasa cepat puas terhadap suatu produk barang atau jasa dibandingkan perempuan.

Loundon dan Bitta (1988 dalam Rohyadi 2004) menyatakan bahwa faktor demografi yang berhubungan dengan kepuasan salah

satunya adalah jenis kelamin dimana jenis kelamin laki-laki lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan wanita.

Berdasarkan pendapat para ahli seperti Azwar (1996), Maslow (1970), Kossen (1986), Schein (1991), kepuasan pasien bersifat subyektif, merupakan hasil reaksi afeksi (penilaian perasaan) seseorang. Reaksi afeksi yang bersifat subjektif dapat menghasilkan penilaian yang sama atau berbeda, meskipun objek yang dinilai adalah sama. Reaksi afeksi seseorang yang menghasilkan penilaian sama atau berbeda sangat ditentukan oleh latarbelakang atau karakteristik individu, seperti suku, bangsa dengan nilai budaya yang dianut, pendidikan, umur, jenis kelamin, pekerjaan, status perkawinan atau pendapatan.¹³

Perbedaan antara laki-laki dan perempuan terletak pada sifat-sifat sekunderitas, emosionalitas, aktivitas dari fungsi-fungsi kejiwaan dan sifat kaum perempuan lebih emosional daripada kaum laki-laki. Perempuan lebih tidak puas dikarenakan menggunakan perasaan emosionalnya dalam menilai tingkat kepuasaannya. Hal ini dapat disimpulkan bahwa memandang pasien sebagai manusia yang terganggu kesehatannya sehingga membutuhkan bantuan perawat memang sudah selayaknya. Memberikan pelayanan keperawatan memperhatikan jenis kelamin dari pasien tersebut agar tercapainya kepuasan.

Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Penampilan Profesional Perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok ditahun 2012.

Hasil analisis hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok diperoleh hasil ada 2 dari 7 orang (28.6%) responden yang berpendidikan SMP merasa puas terhadap penampilan profesional perawat, 29 responden yang berpendidikan SMA ada 11 orang (37.9%) yang merasa puas. Mereka yang berpendidikan Diploma ada 15 orang (75.0%) yang merasa puas dan dari yang berpendidikan Perguruan Tinggi ada 24 orang (85.7%) yang merasa puas.

Hasil data diolah dengan analisis statistik Chi- Square diperoleh nilai P- Value sebesar 0,000 (tabel 4x2 dengan nilai Expected atau

nilai harapan < dari 5, maka digunakan nilai P-value: Fisher's Exact test) dengan Degree of Freedom (Df) =1 dan Alpha 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa nilai P- Value lebih kecil dari nilai alpha terlihat ada hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien terhadap penampilan profesional perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Mitra Keluarga Depok. Hal ini terkait dari hasil penelitian yang sebelumnya dilakukan di Rumah Sakit Kepolisian Pusat Sukanto (2004) yang hasilnya sejalan antara hasil penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini sesuai dengan pendapat Notoatmodjo (1989 dalam Kurniasih, 2002) bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Lumenta (2000) mengatakan bahwa seseorang yang berpendidikan dan berpendidikan kurang, membutuhkan lebih banyak perhatian khusus terhadap pelayanan medis.

Menurut Barata (2006) yang berpendidikan rendah memikirkan hal-hal yang diluar daya nalarinya, sedangkan orang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung untuk memenuhi kebutuhannya sesuai dengan daya nalar yang dimilikinya karena pengaruh dari tingkat atau macam pendidikannya sehingga orang berpendidikan tinggi lebih cepat puas dibandingkan dengan berpendidikan rendah. Seseorang yang memiliki pengetahuan dan pendidikan yang tinggi mempunyai berbagai keinginan terhadap barang dan jasa, sehingga mereka berusaha untuk memenuhi sesuai dengan pengetahuan yang mereka miliki dalam mencapai kepuasaannya.

Menurut teori (Siagian, 2004) mengatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan lebih mudah memahami tugas-tugas dan lebih terdorong atau termotivasi melakukan kegiatan karena telah memiliki pengetahuan dan wawasan yang lebih luas.

Hal ini dapat disimpulkan 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 untuk mengontrol keinginan sehingga tuntutan akan pelayanan lebih rendah. Tuntutan

pelayanan yang rendah akan memungkinkan pencapaian kepuasan.

Daftar Pustaka

1. Aziz Alimun Hidayat. Konsep Dasar Keperawatan, ed 2, Salemba Medika, Jakarta; 2007.
2. Aditama, T.Y. Manajemen Administrasi Rumah Sakit, UI Press, Jakarta; 1999.
3. Bahar, L. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap dan Jalan Rumah Sakit Budi Lestari Bekasi 2006. Tesis Program Pasca Sarjana FKM UI, Depok; 2006.
4. Hidayat, A.A. Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah. Jakarta : Salemba Medika. 2009.
5. Irawan, H. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Medika Kemputindo, Jakarta. 2004.
6. Kotler, P, Keller K.L. Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis, Graha Ilmu, Yogyakarta; 2007.
7. Lutfah. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Medika Kemputindo, Jakarta. 2007.
8. Nursalam. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Edisi 2. Jakarta : Salemba Medik. 2008.
9. Notoatmodjo, Soekidjo. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : PT Rineka Citra; 2005.
10. Samijatun. Konsep Dasar Menuju Keperawatan Profesional. Cetakan Pertama, Jakarta : Trans Info Medika. 2007.
11. Sarwono, Jonathan. Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu. 2006.
12. Setiadi. Konsep dan Penelitian Riset Keperawatan. Yogyakarta : Graha Ilmu; 2007.
13. Singarimbun, M & Effendi, S. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Penerbit . Pustaka LP3ES Indonesia; 2008.
14. Stieglitz. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Medika Kemputindo, Jakarta. 2000.
15. Sugiyono. Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan. Yogyakarta : Graha Ilmu; 2005.