

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan mengenai hasil dan analisa data penelitian yang telah dilakukan pada tanggal 29 Juni – 28 Juli 2021 di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bangil, Kabupaten Pasuruan.

4.1 Hasil Penelitian

Data hasil penelitian meliputi Karakteristik responden penelitian, Identifikasi pelayanan keperawatan, identifikasi tingkat kepuasan pasien dan hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien Rawat Inap RSUD Bangil. RSUD Bangil merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah Kabupaten Pasuruan yang bertempat di Jl. Raya Raci – Bangil, Kabupaten Pasuruan. RSUD Bangil memiliki beberapa ruangan rawat inap yaitu Ruang Melati, Ruang Anggrek, Ruang Dahlia dan Ruang teratai. Ruang Rawat Inap Tersebut dibagi berdasarkan kelas pada BPJS ataupun permintaan pasien. Ruang Melati berisikan pasien rawat inap kelas tiga, Ruang Anggrek untuk pasien kelas satu dan dua, Ruang Dahlia Untuk kelas VIP sedangkan Ruang Teratai untuk kelas tiga.

4.1.1 Data Umum

Data umum dalam penelitian ini merupakan data tentang karakteristik responden terkait jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan responden yang secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil

No	Karakteristik Responden	N	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin :		
	Laki – laki	29	58
	Perempuan	21	42
	Jumlah	50	100
2.	Usia :		
	17 – 25 tahun	10	20
	26 – 35 tahun	11	22
	36 – 45 tahun	9	18
	46 – 55 tahun	9	18
	56 – 65 tahun	8	16
	> 66 tahun	3	6
Jumlah	50	100	
3.	Pendidikan :		
	Tidak Sekolah	3	6
	SD	5	10
	SMP	8	16
	SMA	23	46
	D – 3	5	10
	S – 1	6	12
	Jumlah	50	100
4.	Penghasilan perbulan :		
	<4.290.133	34	68
	≥4.290.133	16	32
	Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 4.1 terdapat total responden sebanyak 50 orang. Karakteristik jenis kelamin responden yaitu terdapat 29 responden (58 %) berjenis kelamin perempuan dan 21 responden (42 %) berjenis kelamin laki – laki. Sedangkan karakteristik berdasarkan usia responden, pada usia 17 – 25 tahun terdapat 10 orang (20 %), usia 26 – 35 tahun terdapat 11 orang (22 %), usia 36 – 45 tahun terdapat 9 orang (18 %), 46 – 55 tahun terdapat 9 orang (18 %), 56 – 65 tahun terdapat 8 orang (16 %) dan 3 responden yang berusia lebih dari 66 tahun (6 %).

Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan, responden tidak sekolah sebanyak 3 orang (6 %), pendidikan sekolah dasar terdapat 5 orang (10 %), SMP terdapat 8 orang (16 %) , SMA terdapat 23 orang (46 %), D-3 terdapat 5 orang (10 %) dan pendidikan S-1 terdapat 6 orang (12 %). Sedangkan pada penghasilan perbulan, didapatkan hasil sebagian besar responden memiliki penghasilan kurang dari UMR (< 4.290.133) yaitu 34 orang (68%).

4.1.2 Data Khusus

Dalam data khusus penelitian berisikan tentang data identifikasi pelayanan keperawatan, identifikasi kepuasan pasien dan hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil.

4.1.2.1 Identifikasi Pelayanan Keperawatan

Data hasil penelitian ini merupakan data terkait identifikasi pelayanan keperawatan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil yang dapat dilihat secara rinci pada tabel 4.2 dibawah ini :

Tabel 4.2 Identifikasi Tingkat Pelayanan Keperawatan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil

No	Tingkat Pelayanan Keperawatan	N	Persentase (%)
1.	Pelayanan Keperawatan Kurang	4	8
2.	Pelayanan Keperawatan Cukup	11	22
3.	Pelayanan Keperawatan Baik	35	70
	Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 4.2 Identifikasi tingkat pelayanan keperawatan pasien rawat inap RSUD Bangil yaitu terdapat responden mendapatkan tingkat pelayanan keperawatan kurang sebanyak 4 orang (8 %), responden dengan tingkat pelayanan keperawatan cukup terdapat 11 orang (22 %) dan responden dengan tingkat pelayanan keperawatan baik terdapat 35 orang (70 %).

4.1.2.2 Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien

Data hasil penelitian ini merupakan data terkait identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil yang dapat dilihat secara rinci pada tabel 4.3 dibawah ini :

Tabel 4.3 Identifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil

No	Tingkat Kepuasan Pasien	N	Persentase (%)
1.	Kepuasan Pasien Rendah	4	8
2.	Kepuasan Pasien Sedang	6	12
3.	Kepuasan Pasien Tinggi	40	80
	Jumlah	50	100

Berdasarkan tabel 4.3 Identifikasi tingkat kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil yaitu terdapat responden mendapatkan tingkat kepuasan pasien rendah sebanyak 4 orang (8 %), responden dengan tingkat kepuasan pasien

sedang terdapat 6 orang (12 %) dan responden dengan tingkat kepuasan pasien tinggi terdapat 40 orang (80 %).

4.1.2.3 **Hubungann Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil**

Data hasil penelitian ini merupakan data terkait Hasil Crosstab Hubungan Peleyanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil yang dapat dilihat secara rinci pada tabel 4.2 dibawah ini :

Tabel 4.4 Tabel Crosstab Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Bangil

No	Tingkat Pelayanan Keperawatan	Tingkat Kepuasan Pasien						Total	
		Rendah		Sedang		Tinggi		N	%
		N	%	N	%	N	%		
1.	Kurang	3	75	1	25	0	0	4	100
2.	Cukup	1	9	3	28	7	63	11	100
3.	Baik	0	0	2	6	33	94	35	100
	Jumlah	4	-	6	-	40	-	50	100

Berdasarkan hasil croostab didapatkan dari 4 pasien yang merasakan pelayanan keperawatan kurang terdapat sebagian besar merasakan tingkat kepuasan rendah yaitu 3 orang (75%). Dari 11 responden yang merasakan pelayanan keperawatan cukup terdapat sebagian besar merasakan tingkat kepuasan tinggi yaitu 7 orang (63 %). Dan dari 35 responden yang

merasakan pelayanan baik, terdapat sebagian besar responden merasakan tingkat kepuasan tinggi yaitu 33 orang (94 %).

Kemudian berdasarkan Hasil Uji Spearman Rank hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangil yaitu didapatkan hasil Correlation Coefficient 0.620 dengan nilai Sig (2-tailed) 0.000.

4.2 Pembahasan Penelitian

Pembahasan penelitian meliputi interpretasi dan diskusi hasil dengan membandingkan hasil dari temuan penelitian dengan tinjauan pustaka dan teori yang didapat, keterbatasan penelitian dan implikasi keperawatan dalam penelitian ini.

4.2.1 Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Di RSUD Bangil

Berdasarkan hasil penelitian di ruang perawatan rawat inap RSUD Bangil, didapatkan bahwa responden yang mendapatkan pelayanan keperawatan baik (70%) lebih banyak daripada responden yang mendapatkan pelayanan keperawatan kurang (8 %) ataupun pelayanan keperawatan cukup (22%). Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Easter pada tahun 2017 di Manado, karena sebanyak 73.8 % responden mendapat pelayanan keperawatan yang baik (Easter et al., 2017). Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadilah dan Yusianto pada tahun 2019 di Kudus, bahwa didapatkan hasil sebanyak 64.9 % mendapatkan pelayanan keperawatan yang baik (Fadilah & Yusianto, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan sebanyak 80% responden mendapatkan pelayanan keperawatan yang baik. Hal tersebut dikarenakan perawat dapat melayani pasien dengan asuhan keperawatan profesional sesuai yang diharapkan pasien. Asuhan keperawatan profesional (*professional nursing care*) merupakan kegiatan melaksanakan asuhan keperawatan kepada klien berdasarkan ilmu dan kiat keperawatan (*nursing science and art*), bersifat “humane”, dengan pendekatan holistik, mencakup bio-psiko-sosialkultural-spiritual, serta dengan orientasi kebutuhan objektif klien, dalam bentuk praktik keperawatan ilmiah (*scientific nursing practice*)(Martin, 2015).

Pelayanan keperawatan memiliki tanggung jawab atas berlangsungnya pelayanan. Apabila kondisi dalam ruangan pelayanan perawatan adalah suatu tatanan rumah sakit, maka pelayanan keperawatan mengatur mulai dari penataan pasien, penataan perawat sampai dengan penataan pengelolaan yang disesuaikan dengan standar pelayanan. Namun, jika pelayanan keperawatan yang berdiri bukan dalam tatanan rumah sakit, maka pelayanan keperawatan terintegrasi dengan pelayanan lain, tetapi pemenuhan standar pelayanan tetap menjadi hal yang harus dipenuhi, misalnya kuantitas dan kualitas tenaga perawat serta bentuk layanan (Hasibuan dan Lasma, 2020).

Faktor lain yang mempengaruhi pelayanan keperawatan pasien yaitu tingkat pendidikan dan penghasilan pasien. Berdasarkan pada faktor pendidikan dalam penelitian ini didapatkan sebagian besar responden SMA yaitu 23 orang (46 %). Hal tersebut terkait dengan pemahaman responden terhadap mutu pelayanan keperawatan yang diberikan, dilihat dari tingkat pendidikan maka semakin tinggi tingkat pendidikan maka kemampuan dalam

menilai mutu pelayanan keperawatan yang diberikan semakin kritis (Mu'ah, 2014).

Menurut Hossain *et al* (2015), pendidikan dapat meningkatkan kematangan intelektual individu. Kemampuan intelektual ini berpengaruh pada wawasan, cara berfikir dalam mengambil keputusan (Notoatmodjo, 2014). Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka semakin tinggi pula harapan dan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan. Individu dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih dan semakin mengerti arti kesehatannya, sehingga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya (Sari et al., 2019).

Sedangkan pasien yang berpendidikan rendah, cenderung memiliki pengetahuan yang kurang dan mudah dipengaruhi di bandingkan pasien dengan pendidikan tinggi, sehingga pasien dengan pendidikan rendah cenderung menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya (Sari et al., 2019).

Menurut asumsi peneliti, pendidikan pasien mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan. Tingkat pendidikan yang rendah akan membuat pasien lebih menerima pelayanan keperawatan yang diberikan tanpa banyak tuntutan.

Kemudian pada faktor penghasilan responden perbulan. Didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden memiliki penghasilan dibawah UMR (< 4.290.133) yaitu 34 orang (68 %). Individu dengan penghasilan tinggi memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar terhadap pelayanan

kesehatan yang dibutuhkannya karena individu dengan penghasilan tinggi mampu secara finansial (Aloh et al., 2020). Individu dengan penghasilan tinggi akan merasa mampu secara finansial dalam pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan kesehatan, sehingga orang yang berpenghasilan tinggi cenderung akan menggunakan penghasilannya untuk membayar pelayanan yang dianggapnya memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepadanya (Arpey et al, 2018). Sedangkan seseorang dengan penghasilan rendah cenderung bergantung pada pelayanan kesehatan yang murah sehingga dengan penghasilan yang dimilikinya akan tetap dapat menerima pelayanan yang dianggap terjangkau dari segi biaya tanpa tuntutan dan harapan yang lebih (Listiani, 2017).

Menurut asumsi peneliti, individu dengan penghasilan yang rendah akan cenderung dapat menerima pelayanan keperawatan yang dianggap terjangkau. Sehingga tidak memiliki tuntutan yang lebih dari asuhan keperawatan yang diberikan.

4.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Bangil

Berdasarkan hasil penelitian di ruang perawatan rawat inap RSUD Bangil, didapatkan bahwa responden dengan tingkat kepuasan pasien tinggi (80 %) lebih dominan daripada responden dengan tingkat kepuasan rendah (8 %) ataupun tingkat kepuasan cukup (12 %). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Harahap pada tahun 2019 di Medan, pada penelitian tersebut didapatkan bahwa sebanyak 61.3 % responden memiliki tingkat Kepuasan yang tinggi (Harahap, 2019). Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suratri pada tahun 2018, karena

didapatkan sebanyak 82.8 % responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi (Suratri et al., 2018)

Terdapat 40 orang (80 %) yang menyatakan tingkat kepuasan tinggi, hal ini disebabkan responden mempersepsikan bahwa pelayanan keperawatan yang diberikan baik, dilihat dari segi kehandalan seperti perawat telah mampu melakukan tindakan keperawatan dengan benar, dari segi empati seperti perawat telah memahami keadaan dan kebutuhan pasien, dari segi daya tanggap seperti perawat tanggap dalam menangani keluhan-keluhan pasien sehingga dapat teratasi, dari segi bukti fisik seperti perawat selalu berpenampilan bersih, begitu pula dari segi jaminan (Librianty et al., 2019).

Kepuasan pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem dan nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan hasil evaluasi yang menggambarkan seseorang atau perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Imelda et al., 2015).

Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien yaitu faktor pendidikan. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang tinggi yaitu 40 orang (80 %).

Individu dengan tingkat pendidikan tinggi lebih cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya, berbeda dengan individu yang memiliki pendidikan rendah karena cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya (Asamrew

et al., 2020). Pasien yang mempunyai tingkat pendidikan rendah cenderung untuk cepat merasakan puas dibandingkan dengan pasien yang berpendidikan tinggi, hal tersebut berkaitan dengan tingkat pengetahuan yang berbeda antara pendidikan rendah dengan pendidikan tinggi (Karaca & Durna, 2019). Semakin tinggi pendidikan seorang pasien maka semakin tinggi pula keinginan dan harapan dari pasien atau keluarga pasien terhadap segala penanganan medis yang dilakukan oleh tim medis demi keselamatan dan kesembuhan pasien tersebut (Makarem et al., 2016).

Menurut asumsi peneliti, pasien dengan tingkat pendidikan rendah akan memiliki keinginan yang rendah. Sehingga individu senantiasa percaya terhadap perawatan yang diberikan dan cenderung untuk cepat merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan terhadap pasien.

4.2.3 Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Bangil

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan dari 4 pasien yang merasakan pelayanan keperawatan kurang terdapat sebagian besar merasakan tingkat kepuasan rendah yaitu 3 orang (75%). Dari 11 responden yang merasakan pelayanan keperawatan cukup terdapat sebagian besar merasakan tingkat kepuasan tinggi yaitu 7 orang (63 %). Dan dari 35 responden yang merasakan pelayanan baik, terdapat sebagian besar responden merasakan tingkat kepuasan tinggi yaitu 33 orang (94 %). Sedangkan berdasarkan hasil uji dalam penelitian, didapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD.

Hasil tersebut didapatkan karena pada hasil uji spearmen rank nilai Sig (2-tailed) penelitian yaitu 0.000 dan hasil *Correlation Coefficient sebesar* 0.620.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriani, Susi dan Sunarto pada tahun 2009 di Magelang didapatkan hasil kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Magelang termasuk kategori baik dan tingkat kepuasan pasien termasuk kategori memiliki tingkat kepuasan yang tinggi sehingga ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien(Andriani, 2009). Penelitian lain yang dilakukan oleh Alamri pada tahun 2015 di Manado tentang Hubungan Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pengetahuan dengan Kepuasan Pasien didapatkan hasil sebagian besar pasien merasa mutu pelayanan perawat baik dan pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini membuktikan bahwa mutu atau kualitas perawat berhubungan dengan kepuasan pasien(Alamri et al, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Bangil. Peneliti melihat hasil keseluruhan jawaban responden untuk tingkat pelayanan keperawatan, 70 % responden menyatakan mendapatkan pelayanan keperawatan yang baik, sedangkan dilihat dari hasil tingkat kepuasan pasien, 80 % reponden menyatakan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Puasnya pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan adalah ketika perawat mampu dalam melakukan tindakan keperawatan yang benar, perawat mampu untuk melakukan pembinaan komunikasi yang baik kepada pasien dan perawat tanggap dalam memberikan tindakan saat pasien membutuhkan dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien(Karaca & Durna, 2019). Sehingga

pasien percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Meskipun sikap empati perawat dan fasilitas yang kurang mendukung namun pasien merasa puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan(Saleh & Satriani, 2018).

Dengan membandingkan antara persepsi pasien dan ekspektasi pasien akan memunculkan perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Pelanggan atau pasien akan merasa puas apabila persepsi pasien sesuai dengan ekspektasinya, merasa tidak puas apabila persepsi lebih kecil atau tidak sesuai dengan ekspektasi dan akan menimbulkan perasaan yang sangat puas apabila hasil persepsi pasien lebih besar dari ekspektasinya(Suratrini et al., 2018).

Perawat yang memberikan pelayanan yang baik kepada pasien akan membuat pasien merasa puas dan akan mempercepat proses penyembuhannya. Sebaliknya perawat pelaksana yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan keperawatan akan membuat pasien merasa kurang puas dan akan memperlambat proses kesembuhan pasien. Adanya hubungan timbal balik Antara mutu pelayanan keperawatan dan pasien semakin membuktikan bahwa hubungan keduanya sangat erat(Simorangkir et al, 2021). Semakin tinggi nilai mutu pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah mutu pelayanan keperawatan maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien yang dirasakan(Luan et al., 2018).

Pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktik keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat melakukan tindakan keperawatan pada pasien. Tindakan keperawatan hendaknya dilakukan sesuai dengan harapan pasien

untuk mencapai tingkat kepuasan pasien dan memenuhi harapan pasien. Tindakan keperawatan yang diterima oleh pasien akan memunculkan suatu pengalaman bagi pasien. Pengalaman saat menerima tindakan keperawatan merupakan salah satu faktor terwujudnya persepsi pasien tentang pelayanan keperawatan tersebut(Sari. et al, 2019).

Menurut asumsi peneliti, pelayanan keperawatan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien, maka semakin baik pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang menjalani rawat inap di Rumah sakit.