

**BAB 5**  
**HASIL PENELITIAN**

**5.1 Hasil Penelitian**

5.1.1 Data Umum (Karakteristik Responden)

**Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden pasien Rawat Inap di Ruang Melati Rumah Sakit Anwar Medika (n=165)**

Variabel	Frekuensi	Prosentase
<b>Usia</b>		
26-35 tahun	74	44,9%
36-45 tahun	37	22,4%
46-55 tahun	30	18,2%
56-65 tahun	16	9,7%
>65 tahun	8	4,8%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	75	45,5%
perempuan	90	54,5%
<b>Status Perkawinan</b>		
Belum kawin	30	18,2%
Cerai mati	2	1,2%
Kawin	133	80,6%
<b>Pendidikan</b>		
SD	3	1,8%
SMP	13	13%
SMA	131	79,4%
Diploma/Sarjana	18	10,9%
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	36	21,8%
Ibu Rumah Tangga	6	3,6%
Swasta	121	73,3%
PNS	2	1,2%
<b>Sumber Informasi</b>		
Keluarga/Teman	80	48,5%
Media/Koran/Majalah	12	7,3%
Pasangan	3	1,8%
Tenaga Kesehatan	69	41,8%
Tidak pernah mendapatkan informasi	1	0,6%

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwa usia responden mayoritas adalah 26-35 tahun sebanyak 74 responden (44,9%). Mayoritas jenis kelamin perempuan 54,5%, status perkawinan adalah kawin 80,6%, pendidikan SMA 79,4%, pekerjaan swasta 73,3%, sumber informasi yang didapatkan adalah dari keluarga/teman 48,5%.

#### 5.1.2 Data Khusus

**Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Kelengkapan Dokumentasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Melati Rumah Sakit Anwar Medika (n=165)**

Variabel	Frekuensi	Prosentase
<b>Kelengkapan Dokumentasi</b>		
Lengkap	142	86,1%
Tidak lengkap	23	13,9%
<b>Kualitas Pelayanan</b>		
Sangat Baik	89	53,9%
Baik	62	37,6%
Cukup	12	7,3%
Kurang	2	1,2%
<b>Kepuasan Pasien Rawat Inap</b>		
Puas	97	58,8
Tidak puas	68	41,2

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar kelengkapan dokumentasi keperawatan adalah lengkap 86,1%, kualitas pelayanan keperawatan sangat baik 53,9%, dan kepuasan pasien rawat inap adalah puas 58,8%.

5.1.3 Tabulasi Silang Hubungan Kelengkapan Dokumentasi Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Melati

**Tabel 5.3 Tabulasi Silang Hubungan Kelengkapan Dokumentasi Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Melati Rumah Sakit Anwar Medika**

Variabel	Kepuasan Pasien				Total		p-value
	Puas		Tidak puas				
	f	%	f	%	f	%	
<b>Kelengkapan</b>							
Lengkap	92	64,8%	50	35,2%	142	100%	0,001*
Tidak lengkap	5	21,7%	18	78,3%	23	100%	
<b>Kualitas Pelayanan</b>							
Sangat baik	61	68,5%	28	31,5%	89	100%	0,001*
Baik	36	58,1%	26	41,9%	62	100%	
Cukup	0	0	12	100%	12	100%	
Kurang	0	0	2	100%	2	100%	
<b>Total</b>	97	58,8%	68	41,2%	165	100%	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.3 dari 165 responden, yang status kelengkapan medical recordnya lengkap sebanyak 142 status, dan yang menyatakan puas sebanyak 92 responden. Sedangkan dari data kualitas pelayanan keperawatan yang sangat baik sebanyak 89 responden, dan 61 responden menyatakan puas.

Hasil uji *spearman rho* sesuai dengan pengambilan keputusan H1 diterima, terdapat hubungan antara kelengkapan dokumentasi dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika yang signifikan ( $p\text{-value } 0,001 < 0,05$ ). Nilai korelasi koefisien sebesar 0,303 yang dapat dikatakan kekuatan hubungan cukup kuat dengan hubungan yang searah. Terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Anwar Medika yang

signifikan ( $p\text{-value } 0,001 < 0,05$ ). Nilai korelasi koefisien sebesar 0,282 yang dapat dikatakan kekuatan hubungan cukup kuat dengan hubungan yang searah.

#### 5.1.4 Analisis Hubungan Kelengkapan Dokumentasi Dan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Melati

**Tabel 5.4 Analisis regresi Logistik Blok 0**

Variables in the Equation						
	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 0 Constant	-,355	,158	5,044	1	,025	,701

Variables not in the Equation				
		Score	df	Sig.
Step 0 Variables	Kelengkapan(1)	15,141	1	,000
	Kualitas	17,600	1	,000
Overall Statistics		24,046	2	,000

Output diatas merupakan Blok 0 atau blok permulaan adalah proses inisialisasi artinya variabel X1 dan X2 belum dimasukkan ke dalam model penelitian. Kata lainnya bahwa model ini adalah model persamaan logistik yang hanya menggunakan konstanta saja untuk memprediksi responden masuk kedalam kategori puas atau tidak puas.

Hasil dari nilai signifikasi, diketahui konstanta yang dihasilkan adalah 0,025 ( $< 0,05$ ), hal ini berarti bahwa dengan menggunakan model persamaan sederhana (hanya konstanta saja) belum mampu memberikan penjelasan kepuasan pasien rawat inap di ruang melati, selanjutnya dapat dilihat pada output Blok 1.

**Tabel 5.5 Analisis regresi Logistik Blok 1**

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	25,854	2	,000
	Block	25,854	2	,000
	Model	25,854	2	,000

Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	197,761 <sup>a</sup>	,145	,195

Berdasarkan tabel 5.5 dapat dilihat bahwa model dengan memasukkan lebih dari dua variabel independen ternyata telah terjadi perubahan dalam penaksiran parameter (-2 Log likelihood) sebesar 197,761. Jika dilihat nilai R-square sebesar 0,145 atau 14,5% (Cox & Snell) dan 0.195 atau 19,5% (Nagelkerke). Dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa dengan dua variabel, yaitu X1 dan X2, maka pasien yang mengatakan tidak puas sebesar 14,5%.

Step	Chi-square	df	Sig.
1	2,046	2	,359

Tabel diatas merupakan uji *chi-square* dari *Hosmer and Lemeshow test*. Kriteria uji; jika nilai p-value signifikansi ( $> 0.05$ ) maka H1 diterima. Hasil uji *chi-square* yang dihasilkan memiliki nilai p-signifikansi sebesar 0.359 ( $> 0.05$ ) maka H1 diterima. Jadi kesimpulannya bahwa model telah cukup menjelaskan data (*goodness of fit*).

Variables in the Equation

		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>	Kelengkapan(1)	-1,499	,567	6,980	1	,008	,223
	Kualitas	,904	,289	9,773	1	,002	2,470
	Constant	-,460	,726	,402	1	,526	,631

Berdasarkan tabel diatas merupakan tabel utama dari analisis data dengan menggunakan regresi logistik. Nilai p-value signifikansi variabel kelengkapan dokumentasi sebesar  $0.008 < 0.05$  maka H1 diterima, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kelengkapan dokumentasi dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien hubungan sebesar 0,223. Nilai p-value signifikansi variabel kualitas pelayanan keperawatan sebesar  $0.002 < 0.05$  maka H1 diterima, dan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap dengan nilai koefisien hubungan sebesar 2,470. Model persamaan regresi logistik;

$$\text{Kepuasan} = -0,460 + 1,499\text{Kelengkapan dokumentasi} + 0,904\text{Kualitas pelayanan}$$

Hasil persamaan regresi logistik diatas tidak bisa langsung diinterpretasikan dari nilai koefisiennya seperti regresi linier biasa. Interpretasi dapat dilakukan dengan melihat nilai dari exp(B) atau nilai eksponen dari koefisien persamaan regresi yang terbentuk (tabel terakhir kolom paling kanan). Nilai exp(B1) dapat dilihat bahwa kelengkapan dokumentasi yang lengkap akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien 0,223 kali lebih dibandingkan kelengkapan dokumentasi yang tidak

lengkap. Nilai  $\exp(B2)$  dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang sangat baik mempunyai kesempatan meningkatkan kepuasan pasien 2,470 kali lebih dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang kurang.

