

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Pindad yang terletak di Jl. Semeru No.1 RT. 04 RW. 20 Kel. Turen Kec. Turen Kab. Malang. RSUD Pindad memiliki 19 kelas perawatan yaitu Kelas I, Kelas II, Kelas III, ICU, HCU, NICU, PICU, ICU Tekanan Negatif dengan Ventilator, ICU Tekanan Negatif tanpa Ventilator, ICU Tanpa Tekanan Negatif Dengan Ventilator, ICU Tanpa Tekanan Negatif Tanpa Ventilator, Isolasi Tekanan Negatif, Isolasi Tanpa Tekanan Negatif, NICU Khusus Covid, PICU Khusus Covid, IGD Khusus Covid, VK (Ibu Melahirkan) Khusus Covid, Isolasi Perinatologi Khusus Covid. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap kelas I, II, dan III dengan jumlah responden sebanyak 28 orang terhitung sejak tanggal 20-30 Agustus 2022 yang termasuk pasien baru pada tanggal tersebut dimana di ruangan tersebut banyak diisi dengan pasien yang telah menjalani operasi.

#### 4.2 Data Umum

Dalam sub bab ini akan dibahas diuraikan hasil penelitian tentang gambaran karakteristik responden yang terdiri dari

**Tabel 4.1 Data Umum Responden Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Perawat**

No	Data Umum	f	%
1	<b>Usia</b> 26-35 tahun (Dewasa awal)	5	18

	36-45 tahun (Dewasa akhir)	7	25
	46-55 tahun (Lansia awal)	12	43
	56-65 tahun (Lansia akhir)	4	14
	Total	28	100
<b>2</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	9	32
	Perempuan	19	68
	Total	28	100
<b>3</b>	<b>Lama Dirawat</b>		
	2 hari	17	61
	3 hari	9	32
	4 hari	2	7
	Total	28	100
<b>4</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Bekerja	20	71
	Tidak Bekerja	8	29
	Total	28	100
<b>5</b>	<b>Pendidikan</b>		
	SD	13	46
	SLTP	10	36
	SLTA	5	18
	Total	28	100
<b>6</b>	<b>Penghasilan</b>		
	< 2.990.502	23	82
	> 2.990.502	5	18
	Total	28	100
<b>7</b>	<b>Jarak ke RS</b>		
	> 1 KM	28	100
	< 1 KM	0	0
	Total	28	100

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil pada data usia hampir setengah responden berusia 46-55 tahun sebanyak 12 orang (43%). Pada data jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 19 orang (68%). Pada data lama dirawat di rumah sakit sebagian besar responden dirawat selama 2 hari sebanyak 17 orang (61%). Pada data pekerjaan sebagian besar bekerja sebanyak 20 orang (71%). Pada data pendidikan hampir setengahnya berpendidikan terakhir SD sebanyak 13 orang (46%). Pada data penghasilan hampir seluruh responden berpenghasilan < 2.990.502 sebanyak 23 orang (82%). Pada data jarak ke rumah sakit seluruhnya berjarak > 1 KM dari rumah sakit sebanyak 28 orang (100%).

#### 4.3 Data Khusus

##### Tabel 4.2 Data Khusus Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Perawat

No.	Data Khusus	f	%
1.	Puas	13	46
2.	Sangat Puas	15	54
	Total	28	100

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat diperoleh hasil sebagian besar sebanyak 15 responden (54%) memiliki kepuasan dalam kategori sangat puas, dan hampir setengah sebanyak 13 responden (47%) memiliki kepuasan dalam kategori puas. Berdasarkan hasil penelitian, indikator kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat nilai tertinggi terdapat pada indkator *responsiveness*/ketanggapan. Hal dapat diketahui dengan banyaknya responden yang memberikan nilai kepuasan 4 (sangat puas) pada indikator *responsiveness*/ketanggapan.

**Tabel 4.4 Tabulasi Silang Data Umum dan Data Khusus Tingkat Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Perawat**

Data Umum	Puas		Sangat Puas		Jumlah	
	f	%	F	%	f	%
<b>Usia</b>						
26-35 tahun	3	11	2	7	5	18
36-45 tahun	3	11	4	14	7	25
46-55 tahun	5	18	7	25	12	43
56-65 tahun	2	7	2	7	4	14
Total	13	46	15	54	28	100
<b>Jenis Kelamin</b>						
Laki-laki	3	11	6	21	9	32
Perempuan	10	36	9	32	19	68
Total	13	46	15	54	28	100
<b>Lama Dirawat</b>						
2 hari	5	18	12	43	17	61

3 hari	7	25	2	7	9	32
4 hari	1	6	1	4	2	7
Total	13	46	15	54	28	100
<b>Pekerjaan</b>						
Bekerja	9	32	11	39	20	71
Tidak Bekerja	4	14	4	14	8	29
Total	13	46	15	54	28	100
<b>Pendidikan</b>						
SD	6	21	7	25	13	46
SLTP	5	18	5	18	10	36
SLTA	2	7	3	11	5	18
Total	13	46	15	54	28	100
<b>Penghasilan</b>						
< 2.990.502	11	39	12	43	23	82
> 2.990.502	2	7	3	11	5	18
Total	13	46	15	54	28	100
<b>Jarak ke RS</b>						
> 1 KM	13	46	15	54	28	100
< 1 KM	0	0	0	0	0	0
Total	13	46	15	54	28	100

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil pada data usia hampir setengah responden berusia 46-55 tahun sebanyak 7 orang (25%) dalam kategori sangat puas. Pada data jenis kelamin hampir setengah berjenis kelamin perempuan sebanyak 9 orang (32%) dalam kategori sangat puas. Pada data lama dirawat di rumah sakit hampir setengah responden dirawat selama 2 hari sebanyak 12 orang (43%) dalam kategori sangat puas. Pada data pekerjaan hampir setengah bekerja sebanyak 11 orang (39%) dalam kategori sangat puas. Pada data pendidikan hampir setengahnya berpendidikan terakhir SD sebanyak 7 orang (25%) dalam kategori sangat puas. Pada data penghasilan hampir setengah responden berpenghasilan < 2.990.502 sebanyak 12 orang (43%) dalam kategori puas. Pada data jarak ke rumah sakit seluruhnya berjarak > 1 KM dari rumah sakit sebanyak 15 orang (54%) dalam kategori sangat puas.

#### 4.4 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan perawat diperoleh hasil sebagian besar sebanyak 15 responden (54%) memiliki kepuasan dalam kategori sangat puas, dan hampir setengah sebanyak 13 responden (47%) memiliki kepuasan dalam kategori puas. Penelitian ini didukung oleh penelitian Fahrozy (2017) bahwa kepuasan pasien Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda cenderung tinggi dengan variasi skor jawaban tinggi. Adapun hasil kategorisasi diperoleh jumlah paling besar pada kategori cukup puas yaitu 26 pasien atau sebesar 33,8%. Menurut Endang dalam Mamik (2010), kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya- tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Peneliti berasumsi bahwa kepuasan pasien merupakan penilaian subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien di RSUD Pindad rata-rata merasa sangat puas dengan pelayanan keperawatan yang di berikan dengan nilai rata-rata kepuasan yaitu 58,07 atau 81,5 % dari 100%. Hal ini dapat dikarenakan pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa responden banyak memberikan nilai kepuasan sangat puas pada butir pertanyaan no 10 pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) dan no 15 pada indikator kepastian (*assurance*) dimana pada indikator tersebut responden banyak memberikan nilai kepuasan sangat puas (4).

Pada data usia hampir setengah responden berusia 46-55 tahun sebanyak 7 orang (25%) dalam kategori sangat puas. Menurut Peters (2011) dari Department of

International Health, Johns Hopkins University Bloomberg School of Public Health, Amerika Serikat, dalam penelitian yang berjudul Patient Satisfaction With Services In Outpatient Clinics At Mulago Hospital, Uganda dari hasil analisis didapatkan tidak terdapat adanya hubungan antara umur dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diperkuat oleh Maslow dalam Hidayati (2014) dalam teorinya tentang kebutuhan manusia juga menjelaskan bahwa setiap manusia membutuhkan ingin memiliki dan dimiliki, cinta dan kasih sayang serta harga diri, sehingga antara yang muda dan yang dewasa menginginkan hubungan interpersonal yang baik. Konsep sehat dan sakit berlaku sama baik anak maupun dewasa hanya gejalanya yang mungkin berbeda. Peneliti berasumsi bahwa umur tua maupun muda ingin diperlakukan sama dalam halnya pasien sebagai pengguna jasa kesehatan dimana pasien akan puas jika pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya.

Pada data jenis kelamin hampir setengah berjenis kelamin perempuan sebanyak 10 orang (36%) dalam kategori puas dan 9 orang (32%) dalam kategori sangat puas. Menurut Notoatmodjo (2015), adanya perbedaan psikologis, menyebabkan perempuan cenderung merasa lebih cepat puas dibandingkan dengan laki-laki, selain itu laki-laki mempunyai beban tanggung jawab lebih besar dibandingkan dengan perempuan, sehingga ia akan menuntut kondisi kerja yang lebih baik agar ia merasa terpuaskan seperti pelayan kesehatan, upah atau gaji yang memadai dan sebagainya. Peneliti berasumsi bahwa perempuan merasa puas terhadap pelayanan kesehatan karena lebih banyak melihat tampilan secara detail dan cenderung perasaan atau tergantung suasana hati dan , sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut karena melihat dari pengalaman yang dimilikinya.

Pada data pekerjaan hampir setengah bekerja sebanyak 11 orang (39%) dalam kategori sangat puas. Menurut Wijono Djoko (2011) bahwa responden yang

mempunyai pekerjaan yang tetap akan dapat meningkatkan status sosial ekonomi masyarakat. Kemudian menurut Hafizurrachman (2014) seiring dengan meningkatnya ekonomi masyarakat diperlukan pula peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, sehingga dengan demikian pasien yang bekerja dengan tingkat ekonomi menengah keatas akan mempunyai kemampuan untuk dapat membeli pelayanan kesehatan yang berkualitas. Peneliti berasumsi seseorang yang bekerja akan memiliki status ekonomi yang lebih baik dibandingkan dengan tidak bekerja, sehingga mereka akan memilih pelayanan kesehatan yang terbaik menurut mereka.

Pada data pendidikan hampir setengahnya berpendidikan terakhir SD sebanyak 7 orang (25%) dalam kategori sangat puas. Menurut Rumengan (2015) yang mengatakan bahwa status pendidikan sangat erat kaitannya dengan kesadaran dan pengetahuan seseorang, sehingga status pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Peneliti berasumsi bahwa jika pelayanan kesehatan rawat jalan ditingkatkan akan menyebabkan pasien dengan pendidikan tinggi yang cenderung kritis menilai pelayanan akan merasa lebih puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pada data jarak ke rumah sakit seluruhnya berjarak > 1 KM dari rumah sakit sebanyak 15 orang (54%) dalam kategori sangat puas. Menurut Yuyun (2013) Jarak tempuh berhubungan dengan kesembuhan pasien atau pengalamannya terhadap tempat pelayanan kesehatan tersebut. Pasien yang merasa jauh dari tempat pelayanan kesehatan yang dikunjungi akan merasa puas dan rasa kepuasan tersebut ditunjukkan dengan pemanfaatan kembali tempat pelayanan kesehatan, selain itu seringkali mereka memberikan rekomendasi kepada orang lain yang sakit agar berkunjung ke tempat pelayanan kesehatan tersebut. Peneliti berasumsi jarak tempuh bukan penghalang bagi responden untuk mendapatkan pelayanan kesehatan walaupun jarak tempuh jauh apabila responden merasa rumah sakit tersebut bagus, maka tidak akan menjad