

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan data mengenai hasil penelitian melalui pengumpulan data yang diperoleh pada tanggal 25-27 Maret 2021 tentang Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Poli Umum di Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang dengan jumlah responden sebanyak 57 orang. Penyajian hasil meliputi gambaran umum lokasi penelitian, data umum, dan data khusus tentang gambaran kepuasan pasien rawat jalan di Poli Umum Puskesmas Ketawang. Data diperoleh dari jawaban pasien rawat jalan di Poli Umum melalui kuesioner yang peneliti berikan.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan sebagai penelitian adalah Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang. Wilayah Desa Ketawang terletak di area pemukiman yang berjarak 37 km dari Kota Malang. SDM puskesmas Ketawang berjumlah 33 orang dengan rincian sebagai berikut, perawat umum 4 orang, perawat gigi 1 orang, perawat IGD 7 orang, Bidan di poli ibu dan anak 6 orang ahli Gizi 2 orang, apoteker 1 orang, petugas farmasi 2 orang, tenaga kesling atau senitarian 1 orang, jurumasak 1 orang, juru cuci 1 orang, juru parkir 1 orang, klinis servis 4 orang, rekam medis dan pendaftaran 4 orang. Dilihat dari segi lingkungan Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang ini terbilang cukup sejuk dan kondusif untuk dijadikan tempat berobat. Di

Puskesmas ini memiliki beberapa ruangan, yaitu ruangan poli umum, ruangan poli gigi, ruangan KIA, ruangan farmasi , ruangan labolatrium ruangan IGD dan ruangan rawat inap. Selain itu terdapat taman di tengah-tengah ruangan. Untuk jam pelayanan Puskesmas dari pukul 07.30 sampai 10.30, pada hari Senin-Jumat.

4.1.2 Data Umum

Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondaglegi Kabupaten Malang sebanyak 57 responden. Data umum penelitian meliputi : jenis pendidikan, status pernikahan, jenis pekerjaan, rata-rata penghasilan, usia, frekuensi menggunakan layanan rawat jalan, keperluan periksa saat ini, penyakit yang dialami, dan jenis pembayaran.

Tabel 4.1 Data Umum

Keterangan	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
Jenjang Pendidikan		
SD	8	14
SMP	13	23
SMA	32	56
PERGURUAN TINGGI	4	7
Status Pernikahan		
Menikah	46	81
Tidak menikah	9	16
Janda / duda	2	3
Status Pekerjaan		
Bekerja	41	71
Tidak bekerja	16	29
Penghasilan		
Rp < 3.000.000 (menengah ke bawah)	47	82
Rp 3.000.000 (menengah ke atas	10	18
Usia		
Dewasa awal (26-35 tahun)	27	47
Dewasa tengah (36-45 tahun)	18	32
Dewasa akhir (46 tahun ke atas)	12	21
Frekuensi Penggunaan Rawat Jalan		
>1x per bulan	4	8

1 bulan sekali	18	31
Jika sakit saja	35	62
Keperluan Periksa Saat Ini		
Kontrol /rutin	10	18
Minta rujukan	9	15
Ada keluhan sakit	36	63
Lain-lain	2	4
Penyakit yang Dialami		
DM	1	2
Hipertensi	11	20
Lain- lain	45	78
Pembayaran		
BPJS	36	64
Umum	18	31
Asuransi	3	5
Total	57	100

(Sumber :Data primer penelitian, 2021)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat diinterpretasikan bahwa pada data tingkat jenjang pendidikan sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 32 responden (56%). Berdasarkan data status pernikahan, hampir seluruhnya menikah sebanyak 46 responden (81%). Berdasarkan data status pekerjaan, sebagian besar bekerja sebanyak 41 responden (71%). Berdasarkan data penghasilan, hampir seluruhnya penghasilan <3.000.000 (menengah ke bawah) 47 responden (82%). Berdasarkan datausia, hampir setengahnya berusia dewasa awal sebanyak 27 responden (47%). Berdasarkan data frekuensi penggunaan rawat jalan, sebagian besar jika sakit saja sebanyak 35 responden (62%). Berdasarkan data keperluan periksa saat ini, sebagian besar ada keluhan sakit sebanyak 36 responden (63%). Berdasarkan data penyakit yang dialami, hampir seluruhnya lain-lain sebanyak 45 responden (75%). Berdasarkan data pembayaran, sebagian besar memakai BPJS sebanyak 36 responden(64%).

4.1.3 Data Khusus

Pada data khusus ini akan didiskripsikan data responden tentang kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang.

Tabel 4.2 Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Poli Umum Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang

No	Keterangan	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1.	Puas	27	48
2.	Tidak puas	30	52
Total		57	100

Sumber: (Data primer penelitian,2021)

Berdasarkan tabel 4.2 gambaran kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang didapatkan hasil bahwa hampir setengahnya memiliki tingkat kepuasan puas sebanyak 27 responden (48%) dan sebagian besar memiliki tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 30 responden (52%).

Tabel 4.3 Tabulasi Silang Data Umum dan Data Khusus

Data Umum	Tingkat Kepuasan				Jumlah	
	Puas		Tidak Puas		F	%
	F	%	F	%		
Pendidikan						
SD	3	37,5	5	62,5	8	100
SMP	8	61,5	5	38,5	13	100
SMA	10	30	23	70	33	100
Peguruan tinggi	4	100	0	0	4	100
Status Pernikahan						
Menikah	20	44	26	56	46	100
Tidak menikah	6	67	3	33	9	100
Janda /duda	1	50	1	50	2	100
Pekerjaan						

Bekerja	16	40	25	60	41	100
Tidak bekerja	11	68,75	5	31,25	16	100
Rata- rata penghasilan						
<3.000.000	21	44	26	56	47	100
>3.000.000	6	60	4	40	10	100
Usia						
Dewasa awal (26-35 tahun)	14	50	14	50	28	100
Dewasa tengah (36-45 tahun)	7	39	11	61	18	100
Dewasa akhir (46 keatas)	6	54	5	46	11	100
Frekuensi menggunakan rawat jalan						
>1x per/bulan	4	80	1	20	5	100
1 bulan sekali	4	21	15	79	19	100
Ketika sakit saja	19	58	14	42	33	100
Keperluan periksa saat ini						
Kontrol /rutin	6	55	5	45	11	100
Mintak rujukan	4	45	5	55	9	100
Ada keluhan sakit	16	46	19	54	35	100
Lain –lain	1	50	1	50	2	100
Penyakit yang dialami						
DM	2	100	0	0	2	100
Hipertensi	6	55	5	45	11	100
Lain –lain	19	44	25	56	44	100
Pembayaran						
BPJS	14	38	23	62	37	100
UMUM	11	65	6	35	17	100
Ansuransi Jaminan	1	34	2	66	3	100

Sumber: (Data primer penelitian)

Pada data di atas didapatkan hasil bahwa: berdasarkan data pendidikan, hampir setengahnya berpendidikan SMA puas sebanyak 10 responden (30%) dan sebagian besar berpendidikan SMA tidak puas sebanyak 23 responden (70%). Berdasarkan data status pernikahan, hampir setengahnya tidak menikah tidak puas sebanyak 31 responden (33%) dan sebagian besar tidak menikah puas sebanyak 6 responden (67%). Berdasarkan data pekerjaan, hampir setengahnya tidak bekerja tidak puas sebanyak 5 responden (31,25%) dan sebagian besar tidak

bekerja puas sebanyak 11 responden (68,75%). Berdasarkan data rata-rata penghasilan, hampir setengahnya responden berpenghasilan >3.000.000 dengan tingkat kepuasan yang puas sebanyak 4 responden (40%) dan sebagian besar responden memiliki penghasilan <3.000.000 dengan tingkat kepuasan tidak puas sebanyak 26 responden (56%). Berdasarkan data usia, hampir setengahnya dewasa tengah puas sebanyak 7 (39%) dan sebagian besar tidak puas sebanyak 11 responden (61%). Berdasarkan data frekuensi menggunakan rawat jalan, sebagian kecil >1x per bulan tidak puas sebanyak 1 responden (20%) dan hampir seluruhnya puas sebanyak 4 responden (80%). Berdasarkan data keperluan pemeriksaan saat ini, kontrol hampir setengahnya tidak puas sebanyak 5 responden (45%) dan kontrol/rutin setengahnya puas sebanyak 6 responden (66%). Berdasarkan data penyakit yang dialami, DM tidak satupun tidak puas sebanyak 0 responden (0%) dan DM seluruhnya puas sebanyak 2 responden (100%). Berdasarkan data pembayaran, asuransi jaminan hampir setengahnya puas sebanyak 1 responden (34%) dan asuransi jaminan sebagian besar tidak puas sebanyak 2 responden (66%).

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian gambaran kepuasan pasien rawat jalan di poli umum Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondaglegi Kabupaten Malang didapatkan hasil bahwa hampir setengahnya puas sebanyak 27 responden (48%) dan sebagian besar tidak puas sebanyak 30 responden (52%). Menurut Kusnanto (2019) kepuasan pasien secara subjektif dikaitkan dengan kualitas dari satu layanan yang didapatkan dan secara objektif dikaitkan dengan kejadian yang telah lampau, pendidikan, dan keadaan psikologi, serta lingkungan.

Kusnanto (2019) menjelaskan faktor yang mempengaruhi kepuasan seseorang yaitu meliputi aspek kenyamanan, aspek hubungan klien dan perawat dan aspek kompetensi teknis perawat. Menurut peneliti dilihat dari teori di atas disimpulkan bahwa pasien di Puskesmas Ketawang Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang sebagai besar memiliki tingkat kepuasan yang kurang dapat disebabkan oleh aspek nyaman, aspek hubungan klien dan perawat, serta aspek kompetensi teknis perawat.

Ditinjau dari aspek kenyamanan, berdasarkan rekapitulasi hasil kuisioner dan indikator *tangible* (bukti langsung) hampir setengahnya tidak puas dengan ruang pelayanan informasi di puskesmas yaitu 22 responden (38%), hampir setengahnya tidak puas terhadap ruang khusus untuk pelayanan kesehatan yaitu 24 responden (42%), hampir setengahnya tidak puas terhadap kerapian dan kebersihan di ruang pelayanan yaitu 20 responden (35%). Menurut Mununjaya (2015) klien merasakan kenyamanan dari berbagai fasilitas yang ada di rumah sakit, dari lokasinya yang mudah dijangkau, kenyamanan ruangan dan kebersihan lingkungan rumah sakit, dan peralatan yang tersedia di rumah sakit. Menurut peneliti kenyamanan layanan informasi dan ruangan puskesmas masih kurang. Dari hasil pengamatan peneliti banyak daun pohon yang berserakan di ruang layanan informasi puskesmas oleh karena itu petugas klining servis lebih sering mengecek kebersihan di area layanan informasi puskesmas.

Ditinjau dari aspek hubungan klien dan perawat, berdasarkan rekapitulasi hasil kuisioner tentang *responsiveness* (ketangapan) sebagian besar tidak puas saat petugas menjawab pertanyaan pasien yaitu 30 responden (53%), hampir setengahnya tidak puas saat petugas memberi informasi secara tertulis bila pasien kurang paham tentang prosedur pelayanan di poli umum yaitu 28 responden (49%), sebagian besar tidak puas terhadap kecepatan penanganan keluhan yaitu 30 responden (53%), hampir setengahnya tidak puas saat petugas memberikan informasi yaitu 24 responden (42%), hampir setengahnya tidak puas tentang jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan sebanyak 23 responden (40%). Menurut Muninjaya (2015) empati meliputi sikap perawat selama memberikan pelayanan, kecekatan perawat dalam merespon keluhan klien, teknik komunikasi yang efektif dari perawat serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien. Menurut peneliti tingkat komunikasi antara perawat dan pasien di poli umum puskesmas perlu ditingkatkan.

Berdasarkan data *reability* (kehandalan) hampir setengahnya puas saat petugas memberikan informasi tentang jalur pelayanan pasien yang datang ke puskesmas yaitu 24 responden (42%), hampir setengahnya puas petugas bersedia membantu pasien ketika terdapat kesulitan ketika berobat sebanyak 23 responden (40%), hampir setengahnya puas terhadap ketersediaan sarana prasarana lengkap bagi pasien yang berobat ke puskesmas sebanyak 23 responden (40%), hampir setengahnya tidak puas saat petugas menginformasikan aktivitas yang tidak dianjurkan mengenai pelayanan kesehatan sebanyak 21 responden (40%). Menurut Muninjaya (2015) kehandalan meliputi sikap perawat selama memberikan pelayanan, kecekatan perawat dalam merespon keluhan klien, teknik komunikasi yang efektif dari perawat serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien. Menurut peneliti di puskesmas sikap petugas selama memberikan pelayanan perlu ditingkatkan

lebih baik agar pasien mengerti apa yang disampaikan oleh petugas. dari hasil pengamatan peneliti masih banyak petugas yang kurang tepat dalam memberikan informasi pada pasien, sehingga sulit dimengerti oleh sebagian besar pasien.

Ditinjau dari aspek *assurance* (jaminan) hampir setengahnya tidak puas mengenai keakuratan informasi yang diberikan oleh petugas puskesmas sebanyak 26 responden (46%), hampir setengahnya puas mengenai informasi yang diberikan oleh petugas mengenai pelayanan yang bisa dipertanggungjawabkan pelayanan sebanyak 23 responden (40%), hampir setengahnya puas mengenai jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan sebanyak 23 responden (40%). Menurut Muninjaya (2015) meliputi tingkat kompetensi kemampuan yang dimiliki oleh perawat serta pengalaman perawat dalam memberikan asuhan keperawatan pada pasien Menurut peneliti petugas harus menyampaikan informasi yang akurat dari hasil pengamatan peneliti masih banyak pasien yang tidak memahami informasi yang diberikan petugas karena informasi yang diberikan petugas tidak akurat.

Ditinjau dari aspek *emphaty* (empati) sebagian besar tidak puas tentang informasi kesehatan diberikan tanpa pasien meminta sebanyak 31 responden (54%), sebagian besar tidak puas petugas tentang tingkat

keramahan dan kesopanan dalam memberikan informasi sebanyak 29 responden (51%), hampir setengahnya tidak puas tentang perhatian yang diberikan kepada semua pasien sebanyak 22 responden (38%). Menurut Muninjaya (2015) empati meliputi tingkat kompetensi atau kemampuan yang dimiliki oleh perawat serta pengalaman perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Menurut peneliti petugas dalam memberikan pelayanan harus selalu menjaga penampilan, petugas belum memberikan informasi jika pasien tidak bertanya, banyak petugas yang kurang ramah saat memberikan pelayanan dan petugas memberikan perhatian yang tidak sama kepada pasien.

