

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Puskesmas Dinoyo adalah salah satu dari 15 Puskesmas yang ada di Kota Malang. Puskesmas Dinoyo merupakan Puskesmas perawatan dan terletak di Jl. Keramik No.2, Kec, Lowokwaru Kota Malang. Puskesmas Dinoyo sudah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. Puskesmas Dinoyo Malang memiliki 4 Poli, Ruang Laboratorium, Ruang Obat, dan Ruang Rawat inap. Pada Poli Umum perawat yang bertugas ada 4 perawat dan 2 dokter jaga. Puskesmas Dinoyo Malang menjadi tempat rujukan bagi masyarakat Kecamatan Lowokwaru yang membutuhkan pelayanan kesehatan di wilayahnya.

4.1.2 Data Umum

Data ini menggambarkan kondisi responden secara umum dalam penelitian. Responden dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan unit poli umum Puskesmas Dinoyo Malang. Data umum meliputi karakteristik responden berdasarkan usia, pekerjaan, pendidikan, dan jenis kelamin.

4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4.1 Diagram Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien rawat jalan Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	<17 Tahun	3	4%
2.	17-25 Tahun	22	28%
3.	26-35 Tahun	11	14%
4.	36-45 Tahun	10	12%
5.	46-55 Tahun	18	22%
6.	>55 Tahun	16	20%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Data Primer, Januari 2018)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hampir setengah responden berusia 17-25 tahun (28%) dan sebagian kecil responden berusia <17 tahun (4%).

4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan pasien rawat jalan Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang

No.	Etiologi	Frekuensi	Persentase
1.	Pedagang	14	17%
2.	PNS	3	4%
3.	Wiraswasta	20	25%
4.	Petani	3	4%
5.	IRT	24	30%
6.	Lain-lain	16	20%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Data Primer, Januari 2018)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hampir setengah responden yaitu 24 orang (30%) bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga, dan sebagian kecil responden yaitu 3 orang (4%) bekerja sebagai Petani dan PNS.

4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pasien rawat jalan Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	29	36%
2.	Perempuan	51	64%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Data Primer, Januari 2018)

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa responden sebagian besar berjenis kelamin Perempuan yaitu 51 orang (64%). Dan hampir setengah berjenis kelamin Laki-laki yaitu 29 orang (36%).

4.1.3 Data Khusus

Data khusus berisi tentang karakteristik responden yang termasuk dalam variable-variabel penelitian. Karakteristik yang dimaksud meliputi pasien Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Puas (P), Sangat Puas (SP).

4.1.3.1 Data tentang kepuasan pasien

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan di Unit Poli Umum Puskesmas Dinoyo Malang

No.	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase
1.	Tidak Puas	7	9%
2.	Puas	46	57%
3.	Sangat Puas	27	34%
Jumlah		80	100%

(Sumber: Data Primer, Januari 2018)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa responden sebagian besar merasa Puas (P) yaitu 46 responden (57%), dan hampir dari setengah pasien merasa Sangat Puas yaitu 27 responden (37%) dan

sebagian kecil responden merasa Tidak Puas (TP) yaitu 7 responden (9%).

a. Sub Variabel tentang *Caring* perawat

Tabel 4.5 Tabel Distribusi Frekuensi tentang *Caring* perawat.

Skala	Jumlah	Persentase
P	58	72.50%
SP	22	27.50%
Total	80	100%

(Sumber : Kuesioner Januari 2018)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa dari 80 responden sebagian besar pasien merasa puas (P) dengan jumlah 58 responden (72,50%), dan hampir setengah pasien merasa sangat puas (SP) dengan jumlah 22 responden (27,50%).

b. Sub Variabel tentang Kolaborasi perawat

Tabel 4.6 Tabel Distribusi Frekuensi tentang kolaborasi perawat

Skala	Jumlah	Persentase
P	52	65%
SP	28	35%
Total	80	100%

(Sumber : Kuesioner Januari 2018)

Dari gambar diatas dapat di ketahui bahwa dari 80 responden sebagian besar pasien merasa puas (P) dengan jumlah 52 responden (65%), dan hampir setengahnya pasien merasa sangat puas (SP) dengan jumlah 28 responden (35%).

c. Sub Variabel tentang Kecepatan perawat

Tabel 4.7 Tabel Distribusi Frekuensi tentang kecepatan perawat.

Skala	Jumlah	Persentase
TP	3	3.75%
P	56	70%
SP	21	26.25%
Total	80	100%

(Sumber : Kuesioner Januari 2018)

Dari gambar diatas dapat di ketahui bahwa dari 80 responden sebagian besar pasien merasa puas (P) dengan jumlah 56 responden (70%), dan sebagian kecil pasien merasa tidak puas (TP) dengan jumlah 3 responden (3,75%).

d. Sub Variabel tentang Empati perawat

Tabel 4.8 Tabel Distribusi tentang Empati perawat.

Skala	Jumlah	Persentase
TP	2	2.5%
P	63	78.75%
SP	15	18.75%
Total	80	100%

(Sumber : Kuesioner Januari 2018)

Dari gambar diatas dapat di ketahui bahwa dari 80 responden hampir seluruh pasien merasa puas (P) dengan jumlah 63 responden (78.75%), dan sebagian kecil pasien merasa tidak puas (TP) dengan jumlah 2 responden (2,5%).

- e. Sub Variabel tentang *Courtesy* perawat.

Tabel 4.9 Tabel Distribusi Frekuensi tentang *Courtesy* perawat.

Skala	Jumlah	Persentase
TP	2	2.5%
P	53	66.25%
SP	25	31.25%
Total	80	100%

(Sumber : Kuesioner Januari 2018)

Dari gambar diatas dapat di ketahui bahwa dari 80 responden sebagian besar pasien merasa puas (P) dengan jumlah 53 responden (66,25%), dan sebagian kecil pasien merasa tidak puas (TP) dengan jumlah 2 responden (2,5%).

- f. Sub Variabel tentang *Sincerity* perawat.

Tabel 4.10 Tabel Distribusi Frekuensi tentang *Sincerity* perawat.

Skala	Jumlah	Persentase
P	56	70%
SP	24	30%
Total	80	100%

(Sumber : Kuesioner Januari 2018)

Dari gambar diatas dapat di ketahui bahwa dari 80 responden sebagian besar pasien merasa puas (P) dengan jumlah 56 responden (70%), dan hampir setengahnya pasien merasa sangat puas (SP) dengan jumlah 24 responden (30%).

4.2 Pembahasan

Tingkat Kepuasan Pasien tentang pelayanan kesehatan di unit poli umum Puskesmas Dinoyo Malang.

Dari penelitian yang peneliti lakukan dengan judul gambaran tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan kesehatan di unit rawat jalan poli umum Puskesmas Dinoyo Malang, dari 80 responden pasien yang merasa sangat puas (SP) sebanyak 27 responden (37%), pasien yang merasa puas (P) sebanyak 46 responden (57%), dan pasien yang merasa tidak puas (TP) sebanyak 7 responden (9%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Andriani (2016), hasil penelitian memperlihatkan pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan dari 65 orang responden sebagian kecil yaitu 3 orang (4,6%) responden yang mengatakan tidak puas terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini di sebabkan karena faktor interaksi yang paling mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima. Faktor interaksi disini yang di maksud adalah perawat dengan selalu memberi salam dan senyum ketika bertemu. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Tribowo (2013), menjelaskan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berupa kesesuaian pelayanan antara harapan dan kenyataan yang berpatokan kepada adanya komunikasi yang efektif antara perawat dengan pasien dalam pemecahan masalah atau penyembuhan penyakit.

Berdasarkan faktor **caring** perawat di ketahui bahwa dari 80 responden sebagian besar pasien merasa puas (P) dengan jumlah 58 responden (72,50%), dan hampir setengah pasien merasa sangat puas (SP) dengan jumlah 22 responden (27,50%).

Menurut Nursalam (2008) *Caring* merupakan perwujudan dari semua faktor yang digunakan perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada klien. *Caring* juga menekankan harga diri individu, artinya dalam melakukan praktik keperawatan, perawat senantiasa selalu menghargai klien dengan menerima kelebihan maupun kekurangan klien. Selain itu, *caring* hanya dapat ditunjukkan dalam hubungan interpersonal yaitu hubungan yang terjadi antara perawat dengan klien, dimana perawat menunjukkan *caring* melalui perhatian, intervensi untuk mempertahankan kesehatan klien dan energi positif yang diberikan pada klien.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari faktor *Caring* perawat, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang di berikan perawat poli umum, disebabkan oleh cara perawat mudah di hubungi dan selalu memberikan perhatian kepada klien, memperhatikan keluhan klien, perawat tanggap apabila pasien membutuhkan dan perawat memperhatikan keluhan responden.

Berdasarkan dari faktor **kolaborasi** perawat di ketahui bahwa dari 80 responden sebagian besar pasien merasa puas (P) dengan jumlah 52 responden (65%), dan hampir setengahnya pasien merasa sangat puas (SP) dengan jumlah 28 responden (35%).

Menurut Nursalam (2008) kolaborasi keperawatan merupakan kerja sama dalam tim kesehatan dalam upaya perawat mengidentifikasi pelayanan keperawatan yang dibutuhkan termasuk diskusi atau tukar pendapat dalam menentukan bentuk pelayanan keperawatan, faktor yang mempengaruhi yaitu: menguasai/memahami masalah pasien, mampu melakukan komunikasi efektif, memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan masalah pasien, mampu berpikir kritis, dan mampu mengambil keputusan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dari faktor kolaborasi perawat, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat di poli umum, yang disebabkan oleh perawat memotivasi bersama-sama untuk menyelesaikan masalah pasien, perawat bekerjasama dengan tim sejawat perawat, dan tim medis dalam menyelesaikan masalah responden.

Berdasarkan faktor tentang **kecepatan** perawat dari 80 responden sebagian besar pasien merasa puas (P) dengan jumlah 56 responden (70%) dan sebagian kecil pasien merasa tidak puas (TP) dengan jumlah 3 responden (3,75%).

Menurut Parasuraman (1985) dalam Muninjaya (2013) kepuasan pasien atas pemberian pelayanan yang cepat dan tanggap. Kecepatan dalam penanganan keluhan merupakan hal yang sangat penting. Apabila keluhan pasien tidak segera ditanggapi maka rasa tidak puas terhadap pemberi pelayanan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Faktor yang mempengaruhi kecepatan yaitu perawat selalu menanggapi

keluhan yang disampaikan pasien serta membantunya memperoleh layanan yang dibutuhkan tidak acuh tak acuh.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa dari faktor kecepatan perawat, sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan perawat di poli umum yang disebabkan oleh cara perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien penuh perhatian sesuai dengan kebutuhan/harapan pasien. Dan sebagian kecil responden merasa tidak puas dengan faktor kecepatan disebabkan oleh memerlukan waktu tunggu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan faktor **empati** perawat di ketahui bahwa dari 80 responden hampir seluruh pasien merasa puas (P) dengan jumlah 63 responden (78.75%), dan sebagian kecil pasien merasa tidak puas (TP) dengan jumlah 2 responden (2,5%).

Menurut Parasuraman (2001) dalam Nursalam (2015) bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam tiga hal berikut, perawat mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diberikan, perawat mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan, dan perawat mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa dari faktor empati perawat, hampir seluruh responden merasa puas terhadap pelayanan perawat poli umum, disebabkan oleh cara perawat memberikan pelayanan secara individual dengan penuh perhatian sesuai kebutuhan/harapan pasien. Petugas mau mendengarkan keluhan, memperhatikan, dan membantu menyelesaikan masalah. Dan sebagian kecil responden merasa kurang puas dengan faktor empati karena diketahui dari cara perawat memberikan pelayanan yang cukup lama untuk memberikan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan faktor ***courtesy*** perawat, sebagian besar 53 responden (66,25%) merasa puas (P) dan sebagian kecil 2 responden (2.5%) merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perawat.

Menurut (Nursalam, 2016) faktor dari *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, keramahan yang dimiliki para petugas kesehatan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa dari faktor *courtesy* perawat, sebagian besar responden merasa puas terhadap pelayanan perawat poli umum disebabkan oleh cara perilaku perawat yang sopan dengan menghargai pasien, tenaga kesehatan lain dan sesama perawat. Dan sebagian kecil responden merasa kurang puas dengan faktor *courtesy* diketahui dari cara perawat sopan terhadap keluarga pasien, dan tim kesehatan lainnya.

Berdasarkan dari faktor *sincerity* perawat, dari 80 responden sebagian besar pasien merasa puas (P) 56 responden (70%) dan hampir dari setengahnya 24 responden (30%) merasa sangat puas (SP) dengan pelayanan yang perawat berikan.

Menurut Nursalam (2016) faktor yang mempengaruhi Sincerity merupakan kondisi kualitas perawat yang didasarkan pada kejujuran dan tindakannya perawat dimana perawat jujur antara pikiran dan tindakannya serta perawat bertanggung jawab atas tindakannya dan bisa menjaga kerahasiaan pasien.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa dari faktor *sincerity* perawat, sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan perawat poli umum disebabkan oleh perawat jujur antara pikiran dan tidaknya, perawat bertanggung jawab atas tindakannya dan bisa menjaga kerahasiaan pasien.