

## **BAB 5**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujugan Bondowoso. Data yang diperoleh akan disajikan kedalam bentuk grafik dan narasi. Pada penyajian hasil penelitian meliputi karakteristik penelitian, data umum terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan. Sedangkan Data Khusus Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap Puskesmas Grujugan Bondowoso. Data tersebut akan dilakukan pembahasan mengenai hasil yang telah didapatkan sesuai dengan teori yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

#### **5.1 Hasil Penelitian**

##### **5.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujugan Bondowoso. Jumlah Pasien yang di rawat di Ruang Rawat Inap sebanyak 34 orang yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Sedangkan jumlah perawat di Ruang Rawat Inap sebanyak 7 orang perawat dan 1 Orang dokter. Perawat lulusan D3 keperawatan sebanyak 6 orang sedangkan S1 keperawatan 1 orang. Adapun batas wilayah Puskesmas Grujugan Bondowoso yaitu:

- Timur = Kecamatan Jambesari.
- Utara = Kecamatan Pancoran.
- Barat = Deretan Perbukitan.
- Selatan = Kecamatan Tamanan, Kecamatan Maesan.

### 5.1.2 Data Umum

#### 5.1.2.1 Karakteristik Responden (Pasien) Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Karakteristik responden (pasien) berdasarkan jenis kelamin di Ruang Rawat inap Puskesmas Grujungan Bondowoso pada bulan Juni 2011.

Jenis Kelamin	Jumlah	
	N	%
Laki-laki	20	58,82 %
Perempuan	14	41,17 %
Total	34	100%

Berdasarkan tabel 5.1 diatas menunjukkan dari responden, sebagian besar responden (pasien) yaitu responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang (58,82%) dan perempuan sebanyak 14 orang (41,17%).

#### 5.1.2.2 Karakteristik Responden (Pasien) Berdasarkan Umur

Tabel 5.2 Karakteristik responden berdasarkan umur di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujungan Bondowoso pada bulan Juni 2011.

Umur	Jumlah	
	N	%
20-26 tahun	4	11,76%
27-33 tahun	11	32,35%
34-40 tahun	7	20,58%

41-47 tahun	4	11,76%
48-54 tahun	3	8,82%
55-60 tahun	5	14,70%
Total	34	100%

### 5.1.2.1 Karakteristik Responden (Pasien) Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 5.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan responden di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujung Bondowoso pada bulan Juni 2011.

Pendidikan Terakhir	Jumlah	
	N	%
Tidak sekolah	-	-
SD	10	29,41%
SMP	16	47,06%
SMA	8	23,53%
Perguruan Tinggi	-	-
Total	34	100%

Berdasarkan tabel 5.3 di atas menunjukkan dari 34 responden, sebagian besar responden dengan tingkat pendidikan SMP yaitu sebanyak 16 Orang (47,06%), Sedangkan responden yang tidak sekolah serta lulusan perguruan tinggi tidak ada (0%).

### 5.1.3 Data Khusus

#### 5.1.3.1 Mutu pelayanan keperawatan

Tabel 5.4 Tabel Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujugan Bondowoso pada bulan Juni 2011.

Komunikasi Terapeutik	Jumlah	
	N	%
Sangat baik	-	-
Baik	7	20,6%
Tidak baik	20	58,8%
Sangat tidak baik	7	20,6%
Total	34	100%

Berdasarkan tabel 5.4 di atas menunjukkan dari 34 responden, sebagian besar mutu pelayanan keperawatan dalam kategori tidak baik sebanyak 58,8%, dan sebagian kecil masuk dalam kategori sangat baik sebanyak 0%.

#### 5.1.3.2 Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.5 Tabel Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujugan Bondowoso pada bulan Juni 2011.

Komunikasi Terapeutik	Jumlah	
	N	%
Puas	7	20,6%
Kurang puas	20	58,8%
Tidak puas	7	20,6%
Total	34	100%

Berdasarkan tabel 5.4 di atas menunjukkan dari 34 responden, sebagian besar tingkat kepuasan pasien masuk dalam kategori kurang puas sebanyak 58,8%, dan sebagian kecil masuk dalam kategori puas dan tidak puas masing-masing sebanyak 20,6%.

### 5.1.3.3 Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Tabel 5.6 Tabulasi hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grjugan Bondowoso pada bulan Juni 2011.

Mutu pelayanan keparawatan	Tingkat Kepuasan Pasien						Total	%
	Puas	%	Kurang puas	%	Tidak puas	%		
Sangat Baik	-	-	-	-	-	-	-	-
Baik	5	14,7%	1	2,9%	1	2,9%	7	20,6%
Tidak baik	2	5,9%	15	44,1%	3	8,8%	20	58,8%
Sangat tidak baik	0	0%	4	11,8%	3	8,8%	7	20,6%
Total	7	20,6%	20	58,8%	7	20,6%	32	100%
$\rho = 0,003$ $\alpha = 0,05$								

Berdasarkan hasil distribusi tabulasi silang hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan dari 34 responden pasien dengan mutu pelayanan keperawatan yang sangat baik dan tingkat kepuasan pasien yang puas, kurang puas, tidak puas sebanyak 0%,

sedangkan mutu pelayanan keperawatan yang baik dan tingkat kepuasan pasien yang puas sebanyak 14,7%, mutu pelayanan keperawatan yang baik dan tingkat kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 2,9%, mutu pelayanan keperawatan yang baik dan tingkat kepuasan pasien yang tidak puas sebanyak 2,9%, kemudian mutu pelayanan keperawatan yang tidak baik dan tingkat kepuasan pasien yang puas 5,9%, mutu pelayanan keperawatan yang tidak baik dan tingkat kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 44%, mutu pelayanan keperawatan yang tidak baik dan tingkat kepuasan pasien yang tidak puas sebanyak 8,8% dan mutu pelayanan keperawatan yang sangat tidak baik dan tingkat kepuasan pasien yang puas sebanyak 0%, mutu pelayanan keperawatan yang sangat tidak puas dan tingkat kepuasan pasien yang kurang puas sebanyak 11,8%, mutu pelayanan keperawatan yang sangat tidak puas dan tingkat kepuasan pasien yang tidak puas sebanyak 8,8%.

Berdasarkan hasil Uji statistik *Spearman Rank* menggunakan SPSS V. 16.0 menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujung Bondowoso ( $\rho = 0,003 < \alpha = 0,05$  dengan *Correlation Coefficient* 0,500 = tingkat kemaknaan cukup kuat).

## **5.2 Pembahasan**

### **5.2.1 Mutu Pelayanan Keperawatan**

Berdasarkan hasil penelitian di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujung Bondowoso pada bulan Juni 2011 dari 34 responden didapatkan sebagian besar

mutu pelayanan keperawatan masuk dalam kriteria tidak baik sebanyak 58,8% dan sebagian kecil masuk kriteria sangat baik 0%.

Mutu pelayanan keperawatan (*Nursing service*) merupakan suatu upaya untuk membantu individu baik yang sakit maupun yang sehat, dari lahir sampai meninggal dalam bentuk peningkatan pengetahuan, kemajuan dan kemampuan yang dimiliki sehingga individu tersebut dapat melakukan kegiatan sehari-hari secara mandiri dan optimal (Akhsanul k, 2009). Adapun dimensi dari mutu pelayanan itu sendiri adalah wujud nyata (*Tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*). Sedangkan indikator untuk mutu standar asuhan keperawatan antara lain : standar dokumentasi, merupakan instrumen yang digunakan untuk mengetahui catatan keperawatan yang dibuat oleh perawat dilakukan dalam rekam medis sesuai aturan dokumentasi atau tidak. Indikator yang berikutnya adalah observasi, dilakukan selama pemberian asuhan keperawatan berlangsung yang dilakukan oleh observer. Indikator yang terakhir adalah angket, merupakan indikator masukan untuk memenuhi persepsi pasien terhadap proses asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat selama proses asuhan keperawatan berlangsung (Senanwiryo, 2010). Perawat dalam memberikan mutu pelayanan keperawatan terhadap pasien dipengaruhi oleh beberapa aspek, antara lain struktur (sarana fisik, perlengkapan dan peralatan organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia serta sumber daya lainnya), proses (semua kegiatan medis atau dokter, perawat dan profesional lainnya dalam interaksi profesional dengan pasien), dan yang terakhir adalah output (hasil akhir kegiatan dan tindakan profesional terhadap pasien dalam meningkatkan derajat kesehatan dan kepuasan

pasien. Apabila dari salah satu aspek tersebut ada yang bermasalah, maka mutu pelayanan keperawatn pun akan ikut terpengaruh.

Berdasarkan hasil pnelitian sebagian besar mutu pelayanan keperawatan termasuk dalam kriteria tidak baik. Hal ini dikarenakan struktur fasilitas di Puskesmas Grujugan Bondowooso masih kurang baik. Misalnya seperti sarana fisik yang masih sangat terbatas, perlengkapan, peralatan serta manajemennya masih kurang baik, serta banyaknya keterbatasan pada keuangan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sehingga mutu pelayanan keperawatan di Puskesmas tersebut masuk dalam kriteria tidak baik.

### **5.2.2 Tingkat Kepuasan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujugan Bondowoso pada bulan Juni 2011 dari 34 responden didapatkan sebagian besar tingkat kepuasan pasien masuk dalam kriteria kurang puas sebanyak 58,8% dan sebagian kecil dalam kategori puas dan tidak puas masing-masing sebanyak 20,6%.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*out come*) tidak memenuhi harapam (Tjipto, 2008). Berdasarkan teori, penyebab dari ketidakpuasan pelanggan terbagi menjadi dua faktor. Faktor yang pertama adalah faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, karyawan yang tidak tepat waktu dan kesalahan

pencatatan interaksi dan lain-lain. Faktor berikutnya adalah faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, bencana alam, gangguan pada infrastruktur umum (listrik padam, jalan longsor), aktifitas kriminal dan masalah pribadi pelanggan (Tjipto, 2000).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori didapatkan tingkat kepuasan pasien sebagian besar masuk dalam kriteria kurang puas. Hal ini dikarenakan dari faktor internal yang mempengaruhi kepuasan yaitu perawat yang dinas di Puskesmas Grujungan Bondowoso masih banyak yang berperilaku kurang ramah terhadap pasien, serta banyaknya perawat yang sering tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan keperawatan. Hal tersebutlah yang menyebabkan banyaknya pasien yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikam oleh perawat di Puskesmas tersebut.

### **5.2.3 Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien**

Berdasarkan tabel 5.6 di atas menunjukkan dari 34 responden sebagian besar responden termasuk dalam kriteria kurang puas terhadap pelayanan keperawatan sebanyak 58,8%.

Berdasarkan hasil Uji statistik *Spearman Rank* menggunakan SPSS 16 didapatkan nilai signifikan  $\rho = 0,003 \leq \alpha = 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Puskesmas Grujungan Bondowoso Jawa Timur.

Berdasarkan teori mutu, mutu pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari layanan kesehatan, berbentuk layanan bio, psiko, spiritual yang komprehensif, ditujukan kepada individu, keluarga, dan masyarakat baik yang sakit maupun yang sehat, yang mencakup seluruh proses kehidupan manusia (Ratna S, 2006). Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan pasien adalah evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*out come*) tidak memenuhi harapan (Tjipto, 2008). Mutu pelayanan keperawatan merupakan prioritas yang harus diperhatikan dalam pelayanan terhadap pasien yang sedang menjalani proses keperawatan, terutama pada pasien rawat inap. Adapun tujuan dari hubungan mutu pelayanan diarahkan pada kepuasan pasien meliputi : pelayanan yang berorientasi pada mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan, mengurangi keluhan pasien, memenuhi standart *out come* pelayanan medis atau keperawatan. Dalam penerapan mutu pelayanan keperawatan oleh perawat kepada pasien, terdapat beberapa gap (kesenjangan), diantaranya adalah gap antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen, gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas jasa, gap antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa akan mempengaruhi kualitas jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan (Kotler, 2003). Apabila mutu pelayanan keperawatan yang diberikan oleh seorang perawat kepada pasien kurang baik, maka tingkat kepuasan pasienpun akan menurun atau berkurang. Sehingga perawat dituntut agar dapat memberikan pelayanan keperawatan yang lebih baik

lagi terhadap pasien agar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan lebih meningkat lagi.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori maka didapatkan mutu pelayanan keperawatan berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga dapat dikatakan apabila mutu pelayanan keperawatan baik maka tingkat kepuasan akan mengalami peningkatan dan sebaliknya apabila mutu pelayanan keperawatan kurang maka tingkat kepuasan pasien akan mengalami penurunan. Perawat dengan mutu pelayanan keperawatan pada pasien rawat inap baik, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat.