

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diuraikan hasil dari penelitian hubungan pelaksanaan *humanising nursing care* terhadap kepuasan pasien yang telah dilakukan di ruang rawat inap rumah sakit Muhammadiyah Surabaya, dengan jumlah sampel 12 orang perawat dan 22 orang pasien. Data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk gambar, tabel dan narasi.

#### **4.1 Hasil Penelitian**

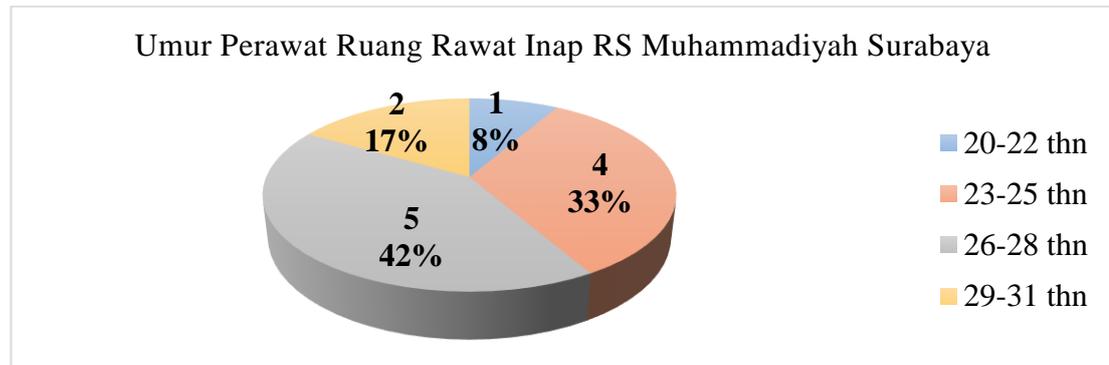
##### **4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya, yang beralamat di Jl. KH Mas Mansyur 180-182 Surabaya. Saat ini Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya telah memiliki 12 unit sarana pelayanan salah satu diantaranya adalah pelayanan rawat inap ; rawat inap umum, rawat inap bersalin, rawat inap anak dan rawat inap bedah. Fasilitas ruang rawat inap terdiri dari VIP : 2 kamar, kelas 1 : 1 kamar, kelas 2 : 2 kamar, kelas 3 : 7 kamar, HCU : 1 kamar dan perinatologi : 1 kamar, dengan kapasitas TT sebanyak 51 buah. Jumlah tenaga perawat di Rumah sakit Muhammadiyah Surabaya keseluruhan berjumlah 32 orang, 12 diantaranya bertugas sebagai perawat di ruang rawat inap. BOR rumah sakit Muhammadiyah. BOR rata-rata RS Muhammadiyah Surabaya bernilai 74% dengan ALOS rata-rata 5 hari.

## 4.1.2 Data Umum

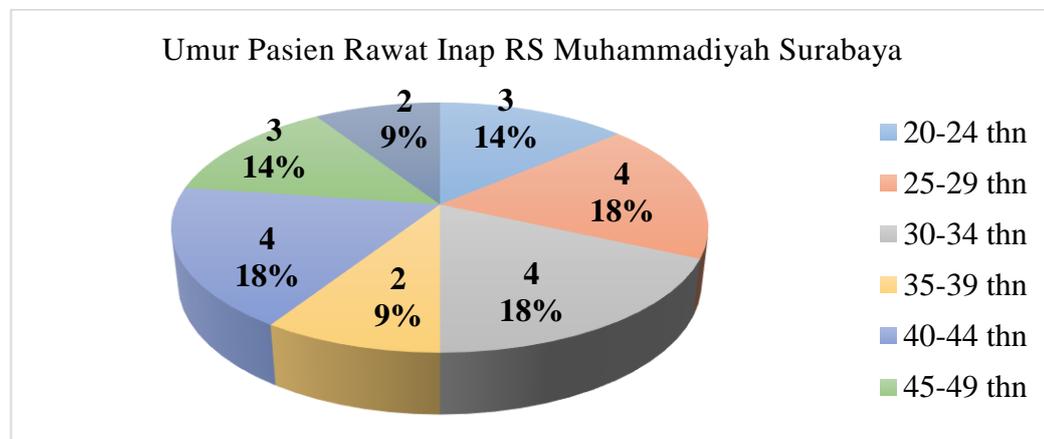
### 1. Distribusi responden berdasarkan umur

Gambar 4.1.2.1 distribusi responden (Perawat) berdasarkan umur di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya



Dari gambar 4.1.2.1 diatas nampak bahwa kelompok umur perawat terbesar yaitu 26–28 tahun 5 responden (42%) dan terkecil 20–22 tahun 1 responden (8%).

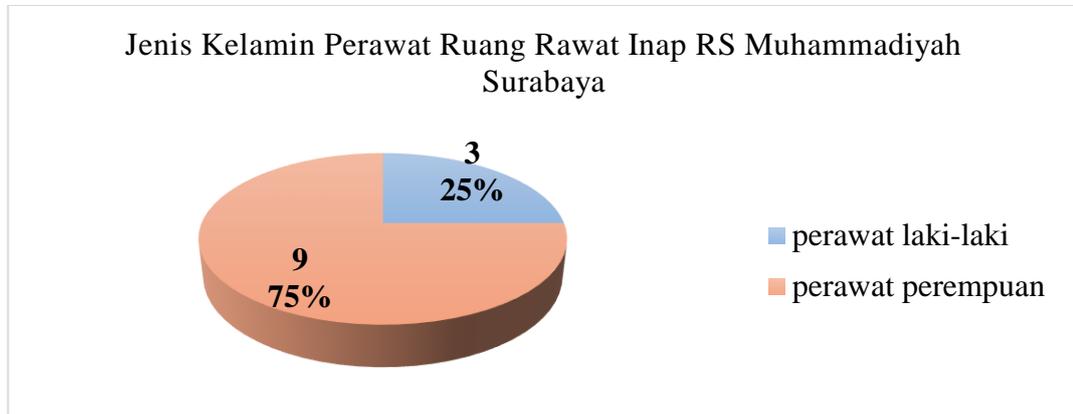
Gambar 4.1.2.2 distribusi responden (Pasien) berdasarkan umur di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya



Dari gambar 4.1.2.2 diatas nampak bahwa kelompok umur pasien terbesar antara 25 – 29 tahun, 4 responden (18%), 30 – 34 tahun, 4 responden (18%) kemudian 40 – 44 tahun, 4 responden (18%) dan terkecil antara 35 – 39 tahun, 2 responden (9%) kemudian 50 – 54 tahun, 2 responden (9%).

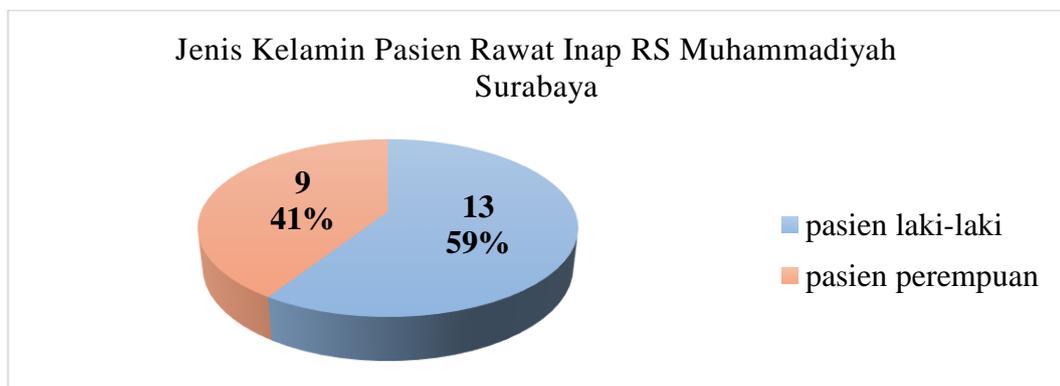
## 2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Gambar 4.1.2.3 distribusi responden (Perawat) berdasarkan Jenis kelamin di ruang rawat inap RS Muhammadiyah surabaya



Dari gambar 4.1.2.3 diatas nampak bahwa kelompok jenis kelamin perawat terbanyak adalah perawat perempuan 9 responden (75%) dan terkecil adalah perawat laki-laki 3 responden (25%).

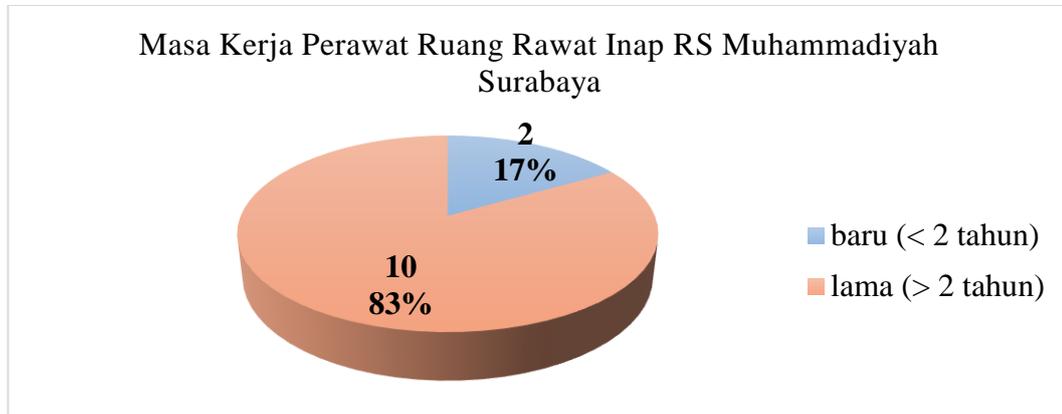
Gambar 4.1.2.4 distribusi responden (Pasien) berdasarkan Jenis Kelamin di ruang rawat inap RS Muhammadiyah surabaya



Dari gambar 4.1.2.4 diatas nampak bahwa kelompok umur jenis kelamin pasien terbanyak adalah laki-laki 13 responden (59%) dan terkecil adalah perempuan 9 responden (41%).

### 3. Distribusi perawat berdasarkan Masa kerja

Gambar 4.1.2.3 distribusi responden (Perawat) berdasarkan masa kerja di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya



Dari gambar 4.1.2.3 diatas nampak bahwa perawat terbanyak adalah telah memiliki masa kerja > 2 tahun 10 perawat (75%) dan terkecil adalah masa kerja < 2 tahun 2 perawat (25 %).

#### 4.1.3 Data Khusus

##### 1. Identifikasi Pelaksanaan *Humanising Nursing care* di Ruang Rawat Inap RS Muhammadiyah Surabaya

Tabel 4.1.3.1 distribusi pelaksanaan pendekatan *Humanising nursing care* oleh perawat di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 23 Februari 2015 – 2 Maret 2015

Pelaksanaan pendekatan <i>humanising nursing care</i>	Hasil	
	N	%
Kurang Teraplikasi	0	0 %
Cukup teraplikasi	0	0 %
Teraplikasi dengan baik	10	83 %
Teraplikasi dengan sangat baik	2	17 %
Total	12	100 %

Dari tabel 4.1.3.1 diatas nampak bahwa dari 12 perawat yang menjadi responden 10 orang (83%) telah mengaplikasikan pendekatan *humanising nursing care* dengan baik dan sisanya 2 orang (17%) telah mengaplikasikan pendekatan *humanising nursing care* dengan sangat baik.

## 2. Identifikasi Kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap RS Muhammadiyah

### Surabaya

Tabel 4.1.3.2 distribusi kepuasan pasien terhadap pelaksanaan pendekatan *Humanising nursing care* oleh perawat di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya pada tanggal 23 Februari 2015 – 2 Maret 2015

Kepuasan Pasien	Hasil	
	N	%
Sangat tidak puas	0	0 %
Tidak puas	0	0 %
Puas	20	90 %
Sangat Puas	2	10 %
Total	22	100 %

Dari tabel 4.1.3.2 diatas nampak bahwa dari 22 pasien yang menjadi responden 20 orang (90%) puas dengan pendekatan *humanising nursing care* dan sisanya 2 orang (10%) sangat puas dengan pendekatan *humanising nursing care*.

### 3. Hubungan Pelaksanaan *Humanising Nursing Care* Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Muhammadiyah Surabaya

Tabel 4.1.3.3 tabulasi pelaksanaan pendekatan *humanising nursing care* dan kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya

		Pelaksanaan <i>Humanising Nursing Care</i>		Jumlah	%
		Baik	Sangat Baik		
Kepuasan Pasien	Puas	17	3	20	90,9%
	Sangat Puas	1	1	2	9,1%
Jumlah		18	3	22	100%
%		81,8%	18,2%	100%	
<i>Spearman Rank rho</i> , dengan $\alpha$ 0,05					

Dari tabel 4.1.3.3 diatas nampak bahwa kepuasan pasien terhadap pelaksanaan pendekatan *humanising nursing care* yang telah teraplikasi dengan baik di ungkapkan oleh 20 orang (90,9%) responden dan 2 orang (9,1%) responden sangat puas terhadap pendekatan *humanising nursing care* yang telah teraplikasi dengan sangat baik.

Dari hasil uji statistik *spearman rank rho* melalui aplikasi spss 17, diperoleh diperoleh koefisien korelasi 0,405 yang berarti korelasi cukup kuat. Dengan nilai

$\rho = 0.014$  ( $\rho < 0,05$ ). Maka hipotesis diterima yaitu ada hubungan antara pelaksanaan pendekatan *humanising nursing care* terhadap kepuasan pasien.

## **4.2 Pembahasan**

### **1. Identifikasi Pelaksanaan pendekatan *humanising nursing care* di Ruang Rawat Inap RS Muhammadiyah Surabaya**

Pelaksanaan pendekatan *humanising nursing care* telah dilaksanakan dengan baik oleh perawat di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya. Ini dapat diidentifikasi dari hasil observasi pada 12 responden perawat didapatkan 2 responden mengaplikasikannya dengan sangat baik, dan 10 responden mengaplikasikannya dengan baik.

Pelayanan keperawatan yang *humanising* (manusiawi) sebagai bagian dari esensi perawatan (*caring*) yang mengintegrasikan pengetahuan tentang lingkungan sosial budaya, teknologi, ekonomi, politik dan hukum ke dalam struktur makna dan dasar konseptual juga bersifat universal dan khusus, universal dalam daya tariknya sebagai inti dari filosofi keperawatan dan khusus dalam keragaman ekspresi dalam praktek keperawatan. Ditampilkan melalui kejujuran, kepercayaan dan niat baik. Bersikap caring untuk klien dan bekerjasama dengan klien dengan berbagai lingkungan merupakan esensi dari keperawatan. Dalam memberikan asuhan perawat dituntut menggunakan keahlian, kata yang lembut, sentuhan, harapan, comforting dengan pasien, dan dengan menggunakan *spirit caring*. Diawali Pembentukan sistem nilai humanis, Menumbuhkan kesensitifan terhadap diri dan orang lain, Peningkatan pembelajaran dan pengajaran interpersonal dan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan personal klien, dan Bimbingan dalam

memuaskan kebutuhan manusiawi. (Davidson, 2011 ; Watson dalam Kozier, 2010 ; Morrison, 2009)

Ini menunjukkan pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien telah memperhatikan nilai-nilai manusiawi (*humanise*). Selain itu telah menunjukkan bahwa perawat mampu menempatkan dan memperlakukan pasien sebagai seorang manusia bukan sekedar nomor tempat tidur atau obyek yang menderita suatu kelainan atau penyakit. Aspek Dari beberapa aspek *humanise* yang diaplikasikan sangat baik oleh perawat diantaranya aspek *insiderness* melalui kemampuan perawat merespon keluhan pasien, *uniquenees* dalam kecakapan perawat dalam mengungkapkan alasan sebuah tindakan, *togheterness* pada sikap perawat saat berkomunikasi dengan pasien, *embodiment* dalam hal konsistennya perawat menjaga martabat pasien dengan permisi setiap akan melakukan tindakan dan tidak mengabaikan aspek spiritual dalam tindakan. Dari hasil penelitian didapatkan pelayanan keperawatan yang *humanising* dilaksanakan dengan baik oleh perawat yang berusia 26 – 28 tahun dengan masa kerja >3 tahun.

## **2. Identifikasi Kepuasan Pasien di ruang Rawat Inap RS Muhammadiyah**

### **Surabaya**

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya dengan jumlah 22 responden didapatkan sebagian besar responden puas dan tidak ada responden yang mengatakan kurang puas maupun sangat tidak puas.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan (terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan) pasien membandingkan kinerja (pelayanan keperawatan atau jasa yang diterima dengan harapannya. Sedangkan menurut Pohan. (2007)

salah satu *outcome* dari menggunakan pengalaman pelanggan adalah kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa pelayanan. Suatu proses penilaian bisa positif atau negatif berdasar pengalamannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah suatu penilaian diantaranya meliputi: aspek hubungan perawat pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan melakukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis. (yazid, 2003 ; Kotler, 2001)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien paling banyak adalah puas sesuai hasil data diatas. Kepuasan yang dirasakan pasien pada aspek *tangibles* melalui suasana keakraban yang ditampilkan perawat sehingga pasien merasa nyaman, aspek *reliability* dan *responsiveness* melalui respon yang cepat dari setiap keluhan yang dirasakan pasien, aspek *emphaty* melalui terampilnya perawat dalam melakukan pelayanan keperawatan sehingga aspek *ansurance* tercapai melalui pasien merasa aman dari resiko kesalahan. Selain hal tersebut kepuasan juga diperoleh pasien diantaranya melalui bagaimana sikap perawat saat melayani pasien, nilai ataupun norma-norma yang terkandung. Perhatian merupakan hal yang sangat penting pada saat mereka berada di rumah sakit seperti bagaimana perawat dapat mendengarkan keluhan pasien, maupun harapan pasien, bagaimana mereka mendapat informasi sesuai dengan keluhan yang mereka rasakan dan juga bagaimana pasien dapat menerima terhadap semua jawaban yang mereka terima dari perawat.

### **3. Hubungan pelaksanaan pendekatan *humanising nursing care* terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya**

Hasil uji statistik *Spearman's Rho* yang didasarkan letak kemaknaan ( $\alpha \leq 0,05$ ) maka didapatkan ( $p=0,014$ ) dengan kolerasi 0,405 maka hipotesis diterima

berarti ada hubungan pelaksanaan pendekatan *humanising nursing care* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya, dengan hubungan yang cukup kuat karena korelasi 0,405 pada  $\alpha \leq 0,05$ .

Dalam pelayanan keperawatan, pendekatan *humanising nursing care* penting untuk membina hubungan interpersonal perawat-pasien dan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Aspek humanising ditujukan untuk memberikan kerangka kerja untuk fokus kepada pasien sebagai manusia secara biologis, psikologis, sosiologis, spiritual dan kultural. Lebih jauh, karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Sementara itu pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan (hemingway, 2012 ; Asmuji,2012).

Beberapa penelitian terdahulu seperti Andy Pulman (2012), Kathleen Galvin (2012), telah mencoba mendemonstrasikan penggunaan kerangka kerja humanising care pada perawatan lansia di rumah perawatan manula di Australia, menyimpulkan bahwa hasil positif dapat dicapai dengan memberikan perawatan manusiawi pada lansia demensia. Wang Ning, Han Yu-zhou (2013) dalam penelitian berjudul *Influence of Humanized Nursing Care on Quality of Life of Malignant Tumor Patients* di Central Hospital of CNPC, Langfang, Hebei, China menyimpulkan Pelaksanaan intervensi keperawatan manusiawi pada pasien dengan tumor ganas secara signifikan meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup pasien.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan ada hubungan pelaksanaan pendekatan *humanising nursing care* terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RS Muhammadiyah Surabaya. Hal ini disebabkan karena pelaksanaan pendekatan *humanising nursing care* terhadap mereka baik, seperti saat berkomunikasi selalu bertatap muka, kontak mata, memberikan gambaran saat pasien tidak mengerti apa yang dimaksud oleh perawat, sehingga harapan-harapan mereka akan lebih dimengerti oleh perawat. Kepuasan pasien sangat tergantung dari faktor interaksi perawat, selain juga faktor yang lain. Kepuasan pasien erat hubungannya dengan pelaksanaan pendekatan *humanising nursing care* ketika mereka menjalani perawatan, bahkan mereka sering membandingkan dengan pelayanan di tempat lain. Kepuasan itu sendiri selain faktor kesembuhan yang mereka harapkan juga bagaimana mereka diterima ataupun interaksi yang terjalin saat mereka berada di rumah sakit sebagai bentuk keseriusan pihak rumah sakit dalam memberikan perawatan kepada mereka, seperti perawat selalu merespon secara cepat terhadap keluhan pasien atau ketika pasien membutuhkan pertolongan perawat. Pelayanan keperawatan yang manusiawi (*humanising*) membuat pasien merasa puas karena pasien merasa kebutuhan holistik mereka (bio-psiko-sosial-spiritual dan kultural) diperhatikan, dan dipenuhi oleh perawat.