

BAB 4

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di IGD RSJ Menur Surabaya selama 7 hari mulai tanggal 19 Februari 2016 sampai 25 Februari 2018. RSJ Menur Surabaya merupakan Rumah Sakit tipe A khusus dengan gambaran umum adalah sebagai berikut :

1. Nama Rumah Sakit : Rumah Sakit Jiwa Menur Provinsi Jawa Timur.
2. Alamat/Telepon/ Fax : Jl. Raya Menur 120 Surabaya 60282
Telepon : 031 – 5021635
Fax : 031 – 5121636, 5121637
Email : rsjmenur@g.mail.com
evaluasi.rsjmenur@gmail.com
Website : rsjmenur.jatimprov.go.id
3. Status Kepemilikan : Pemerintah Provinsi Jawa Timur
4. Nama Direktur : Dr. drg. Sri Agustina Ariandari, M.Kes
5. Kelas Rumah Sakit & SK : Rumah Sakit Khusus Kelas A,
Berdasarkan Kepmenkes RI No
060/Menkes/SK/II/2012 tanggal 17
Februari 2012
6. Nomor Registrasi RS : 3578192
7. Tanggal ijin operasional RS : 100/MENKES/SK/II/2013
8. Masa Berlaku : 22 Februari 2013 s/d 22 Februari 2018
9. Luas Lahan : 38.000,00 m²
10. Luas Bangunan : 17.123,80 m²
11. Kapasitas Tempat Tidur : 300 TT
12. Tempat Tidur yang Tersedia : 260 TT
13. Batas-batas Rumah Sakit:

- Sebelah Utara : Politeknik Kesehatan Kemenkes Surabaya
- Sebelah Barat : Jalan Pucang Jajar Selatan
- Sebelah Selatan : Jalan Raya Kalibokor
- Sebelah Timur : Jalan Raya Menur



Gambar 4.1

Peta Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya

4.1.1 Visi Misi Tujuan dan Motto

Berdasarkan Renstra RSJ Menur Tahun 2014-2019 :

A. Visi

RS Jiwa kelas A Pendidikan dengan pelayanan prima

B. Misi

1. Mewujudkan pelayanan kesehatan jiwa subspecialistik yang prima dan paripurna serta pelayanan kesehatan non jiwa sebagai penunjang pelayanan kesehatan jiwa;
2. Mewujudkan pelayanan pendidikan, pelatihan, dan penelitian kesehatan jiwa yang bermutu dan beretika.

C. Tujuan

1. Meningkatkan pelayanan kesehatan jiwa dan non jiwa yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, bagi seluruh lapisan masyarakat dengan didukung sarana dan prasarana yang

memadai.

2. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan kesehatan jiwa yang kompeten dan profesional.

D. Motto

Kepuasan Pelanggan Prioritas Kami

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1 Data Umum

a. Umur Responden Keluarga pasien

Berdasarkan pengamatan usia responden keluarga pasien pada tabel dibawah ini, maka diperoleh distribusi frekwensi interval.

Tabel 4.1 Usia responden keluarga pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19-25 Februari 2018

No.	Rentang Usia	Frekwensi/Jumlah	Persen
1	17 – 23	11	21,6%
2	24 – 30	8	15,7%
3	31 – 37	12	23,5%
4	38 – 44	8	15,7%
5	45 – 51	7	13,7%
6	52 – 58	3	5,9%
7	59 – 65	2	3,9%
Total		51	100%

Sumber: Data Primer 2018

Dari Data Diatas dapat diketahui bahwa umur responden paling banyak adalah mereka yang berusia 31-37 tahun sebanyak 12 orang (23,50%)

b. Jenis Kelamin Responden Keluarga pasien

Tabel 4.2 Jenis Kelamin responden keluarga pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19-25 Februari 2018

No.	Jenis Kelamin	Frekwensi/Jumlah	Persen
1	Laki-laki	27	52,9%
2	Perempuan	24	47,1%
Total		51	100%

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan pengamatan jenis kelamin responden keluarga pasien pada diagram diatas, maka digambarkan distribusi frekuensi jenis kelamin responden. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut ; jenis kelamin laki-laki sebanyak 27 responden atau 52,9% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 24 responden atau 47,1%.

c. Pendidikan Responden (Pasien/Keluarga pasien)

Tabel 4.3 Pendidikan responden keluarga pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19-25 Februari 2018

No.	Rentang Usia	Frekwensi/Jumlah	Persen
1	SD	0	0,0%
2	SMP	2	3,9%
3	SMA	38	74,5%
4	S1	11	21,6%
Total		51	100%

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan table 4.3 pendidikan responden keluarga pasien menunjukkan bahwa paling banyak pendidikan dari responden adalah SMA yaitu sebanyak 38 responden atau 74,5% dan Pendidikan S1 sebanyak 11 responden atau 21,6%.

d. Pekerjaan Responden Keluarga pasien

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19-25 Februari 2018

No.	Rentang Usia	Frekwensi/Jumlah	Persen
1	Pegawai PNS	3	5,9%
2	Swasta	29	56,9%
3	Wiraswasta	6	11,8%
4	Pelajar/Mahasiswa	3	5,9%
5	Pensiun	2	3,9%
6	Belum Bekerja	8	15,7%
Total		51	100%

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan pengamatan pekerjaan responden pasien pada tabel diatas menunjukkan bahwa paling banyak dari pekerjaan responden

adalah swasta yaitu sebanyak 29 orang (56,9%) dan belum bekerja yaitu sebanyak 8 orang (15,7%).

4.3 Data Khusus

4.3.1 *Response Time* Tenaga Kesehatan di IGD RSJ Menur Surabaya (Variabel X)

Pelayanan pasien di Instalasi Gawat Darurat adalah pelayanan yang memerlukan pertolongan segera yaitu cepat, tepat dan cermat untuk mencegah kematian dan kecacatan, atau pelayanan pasien gawat darurat memegang peranan penting yang sangat penting (*Time saving is life saving*) bahwa waktu adalah nyawa. Salah satu indikator mutu pelayanan berupa *response time* atau waktu tanggap.

Adapun distribusi frekuensi dari variabel *response time* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi pada Variabel Respon Time Perawat di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari-25 februari 2018

Pengamatan Respon Time	Frequency	Percent
1. Lambat (1)	22	43.1%
2. Cepat (2)	29	56.9%
Total	51	100.0%

Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan pengamatan penanganan pasien pada table 4.5 diatas menunjukkan bahwa *response time* perawat pada 51 pasien dengan gaduh gelisah yaitu ada sebanyak 29 pasien tertangani dengan cepat (56,9%) dan ada sebanyak 22 pasien (43,1%) tertangani dengan lambat.

Tabel 4.6
 Tabulasi Silang *Response Time* Tenaga Kesehatan dengan Usia
 Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari - 25 Februari
 2018

Penilaian Respon Time Tenaga Kesehatan dengan usia Keluarga Pasien		Respon Time Petugas		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Usia Keluarga Pasien	(1) 17-23	4	7	11
	(2) 24-30	5	3	8
	(3) 31-37	5	7	12
	(4) 38-44	1	7	8
	(5) 45-51	3	4	7
	(6) 52-58	3	0	3
	(7) 59-65	1	1	2
Total		22	29	51

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan table 4.6 diatas dapat dilihat bahwa pada responden berusia 31-37 tahun terdapat 7 orang pasien dengan *response time* pelayanan tenaga kesehatan cepat. Demikian juga sama halnya dengan pasien yang para respondennya berusia 17-23 tahun dan berusia 38-44 tahun sebanyak masing-masing 7 responden. Sedang untuk *response time* tenaga kesehatan yang lambat banyak terdapat pada pasien dengan usia keluarga responden antara 24-30 tahun dan usia responden antara 31-37 tahun sebanyak masing-masing 5 responden.

Tabel 4.7
 Tabulasi Silang *Response Time* Tenaga Kesehatan dengan Jenis Kelamin Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari - 25 Februari 2018

Penilaian Respon Time Tenaga Kesehatan dengan Jenis Kelamin Keluarga Pasien		Respon Time Petugas		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Jenis Kelamin	(1) Laki-laki	13	14	27
	(2) Perempuan	9	15	34
Total		22	29	51

Sumber: Data Primer 2018

Berdasarkan table 4.7 diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien yang keluarganya adalah responden perempuan memiliki *response time* cepat sebanyak 15 responden hampir sebanding dengan pasien yang memiliki keluarga dengan responden laki-laki yaitu sebanyak 14 pasien. Sedangkan sebanyak 13 pasien dengan keluarga responden laki-laki memiliki *response time* tenaga kesehatan yang lambat. Sisanya yaitu 9 pasien dengan keluarga responden perempuan juga memiliki *response time* tenaga kesehatan yang lambat.

Tabel 4.8
 Tabulasi Silang *Response Time* Tenaga Kesehatan dengan Pendidikan Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari – 25 Februari 2018

Penilaian Respon Time Perawat dengan Pendidikan Keluarga Pasien		Respon Time Perawat		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Pendidikan Keluarga Pasien	(2) SMP	2	0	2
	(3) SMA	17	21	38
	(4) D3/S1/S2	3	8	11
Total		22	29	51

Sumber: Data Primer 2018

Dari table 4.8 diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden keluarga pasien yang memiliki *response time* cepat adalah mereka yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 21 responden. Dan sebanyak 17 responden yang berpendidikan SMA juga memiliki *reponse time* yang lambat.

Tabel 4.9
Tabulasi Silang *Response Time* Tenaga Kesehatan dengan Pekerjaan Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari - 25 Februari 2018

Penilaian Respon Time Perawat dengan Pekerjaan Keluarga Pasien		Respon Time Perawat		Total
		(1) Lambat	(2) Cepat	
Pekerjaan Keluarga Pasien	(1) Pegawai PNS	0	3	3
	(2) Pegawai Swasta	14	15	29
	(3) Wiraswasta	4	2	6
	(4) Pelajar/Mahasiswa	1	2	3
	(5) Pegawai Pensiun	1	1	2
	(6) Tidak Bekerja	2	6	8
Total		22	29	51

Sumber: Data Primer 2018

Dari table 4.9 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar *response time* tenaga kesehatan yang cepat ada pada para pasien dengan responden/keluarga yang memiliki pekerjaan di bidang swasta yaitu sebanyak 15 responden. Sedangkan untuk *response time* tenaga kesehatan yang lambat paling banyak juga adalah terdapat pada pasien dengan reponden/keluarga yang bekerja di bidang swasta yaitu sebanyak 14 responden.

4.3.2 Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur Surabaya (Variabel Y)

Kepuasan keluarga pasien dan pasien didasarkan pada terpenuhi atau terlampauinya harapan pasien dan keluarga. Jika pelayanan yang dirasakan dibawah yang diharapkan, maka timbul suatu ketidakpuasan, rasa

kepercayaan pasien dan keluarga terhadap pelayanan rumah sakit menjadi berkurang (hilang), yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang berobat dan akhirnya menyebabkan pengurangan pendapatan rumah sakit. Sebaliknya jika pelayanan yang dirasakan sama atau lebih besar dari yang diharapkan, maka pasien dan keluarga akan merasa puas. Kepuasan pasien dan keluarga berkaitan erat terhadap *response time* (waktu tanggap).

Dari 5 item penilaian dimensi kepuasan pelanggan berdasarkan RATER (*Reliability, Assurance, Tangiabels, Empathy, Responsiveness*) didapatkan hasil kepuasan keluarga pasien terhadap *response time* pelayanan tenaga kesehatan di IGD RSJ Menur.

Adapun deskripsi dari variabel kepuasan keluarga pasien di IGD adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi pada Variabel Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari-25 februari 2018

Kepuasan Keluarga Pasien	Frequency	Percent
1. Sangat Tidak Puas	0	0%
2. Tidak Puas	2	3,9%
3. Puas	7	13,7%
4. Sangat Puas	42	82,4%
Total	51	100.0%

Sumber : Data Primer 2018

Dari Data table 4.10 bisa diketahui bahwa sebagian besar responden keluarga pasien memiliki tingkat kepuasan sangat puas yaitu sebanyak 42 responden (82,4%).

Tabel 4.11
Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien dengan Usia
Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari - 25 Februari
2018

Tingkat Kepuasan Pasien dengan usia keluarga pasien		Usia							Jmlh	%
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)		
Kepuasan Keluarga Pasien	(1) Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(2) Tidak Puas	1	0	1	0	0	0	0	2	3,9
	(3) Puas	0	2	1	0	3	1	0	7	13,7
	(4) Sangat Puas	10	6	10	8	4	2	2	42	82,3
Total		11	8	12	8	7	3	2	51	100
(1) 17-23 (5) 52-58		(2) 24-30 (6) 59-65		(3) 31-37			(4) 38-44			

Sumber: Data Primer 2018

Dari table 4.11 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar usia responden yang merasa sangat puas berada pada usia 17-23 tahun dan usia 31-37 tahun sebanyak masing-masing 10 responden. Kemudian ada juga dari masing-masing usia tersebut yang tidak puas yaitu sebanyak 2 responden.

Tabel 4.12
Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien dengan Jenis
Kelamin Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari - 25
Februari 2018

Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien dengan jenis kelamin keluarga pasien		Jenis Kelamin				Total	
		(1) Laki-laki		(2) Perempuan		Jmlh	%
		Jmlh	%	Jmlh	%		
Kepuasan Keluarga Pasien	(1) Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%	0	0%
	(2) Tidak Puas	2	3,9%	0	%	2	3,9%
	(3) Puas	4	6,8%	3	5,9%	7	13,7%
	(4) Sangat Puas	21	41,2%	21	41,2%	42	82,3%
Total		27	53%	24	47%	51	100%

Sumber: Data Primer 2018

Dari table 4.12 diatas dapat dilihat bahwa sebanyak masing-masing 21 responden (41,2%) laki-laki dan 21 responden (41,2%) perempuan

merasa sangat puas dengan *response time* tenaga kesehatan di IGD. Dan hanya terdapat 2 responden laki-laki (3,9%) yang ada pada kategori tidak puas.

Tabel 4.13
Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien dengan Tingkat Pendidikan Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari - 25 Februari 2018

Tingkat Kepuasan Pasien dengan Tingkat Pendidikan keluarga pasien		Tingkat Pendidikan						Total	
		(2) SMP		(2) SMA		(3) S1			
		Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%	Jmlh	%
Kepuasan Keluarga Pasien	(1) Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0
	(2) Tidak Puas	0	0	1	1,9	1	1,9	2	3,9
	(3) Puas	0	0	7	13,7	0	0	7	13,7
	(4) Sangat Puas	2	3,9	30	58,8	10	19,6	42	82,3
Total		2	3,9	38	74,5	11	21,5	51	100

Sumber: Data Primer 2018

Dari table 4.13 diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang memiliki tingkat kepuasan sangat puas adalah mereka yang berpendidikan SMA yaitu sebanyak 30 responden (58,8%). Sedang untuk responden yang merasa tidak puas ada sebanyak 1 responden (1,9%) berpendidikan SMA dan sebanyak 1 responden (1,9%) berpendidikan S1.

Tabel 4.14
Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien dengan
Pekerjaan Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari - 25
Februari 2018

Tingkat Kepuasan Pasien dengan Pekerjaan keluarga pasien		Pekerjaan						Total	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	Jmlh	%
Kepuasan Keluarga Pasien	(1) Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	0	0	0	0
	(2) Tidak Puas	0	1	0	0	0	1	2	3,9
	(3) Puas	0	6	1	0	0	0	7	13,7
	(4) Sangat Puas	3	22	5	3	2	7	42	82,3
Total		3	29	6	3	2	8	51	100
(1) PNS/TNI/POLRI		(2) Pegawai Swasta		(3) Wiraswasta		(4) Pelajar/Mahasiswa			
(5) Pegawai Pensiun		(6) Tidak/Belum Bekerja							

Sumber: Data Primer 2018

Dari table 4.14 dapat dilihat bahwa sebagian responden yang sangat puas adalah mereka yang berprofesi sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 22 responden. Dan adapun responden yang merasa tidak puas adalah mereka yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 1 responden (1,95%) dan tidak/belum bekerja sebanyak 1 responden (1,95%).

4.3.3. Hubungan Antara Response Time Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Uji Statistik

Analisis korelasi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel dan untuk mengetahui arah hubungan yang terjadi.

Hasil uji analisis korelasi *Spearman rho* antara *Response Time* dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien menggunakan SPSS 22.0

Tabel 4.15 Tabulasi Silang antara *Response Time* Tenaga Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Keluarga Pasien di IGD RSJ Menur pada tanggal 19 Februari - 25 Februari 2018

<i>Response Time</i> Nakes Terhadap Kepuasan Keluarga Pasien		<i>Response Time</i> Tenaga Kesehatan				Total	
		(1) Lambat		(2) Cepat		Jmlh	%
		Jmlh	%	Jmlh	%		
Kepuasan Keluarga Pasien	(1) Sangat Tidak Puas	0	0%	0	0%	0	0%
	(2) Tidak Puas	2	3,9%	0	%	2	%
	(3) Puas	7	13,7%	0	0%	7	%
	(4) Sangat Puas	13	25,5%	29	%	42	%
Total		22	43,1%	29	56,8%	51	100%
		Speaman Rho ; sig. $p=0,000$ $p<0,05$					
		Koefisien Korelasi 0,783					

Sumber: Lampiran

Dari tabel diatas bahwa korelasi *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RS Jiwa Menur Provinsi Jatim didapatkan nilai $p = 0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa H_0 diterima, sehingga dinyatakan ada hubungan antara *response time* perawat dengan kepuasan pasien di IGD RS Jiwa Menur Surabaya. Sedangkan tingkatan kekuatan hubungan dari uji korelasi *spearman rho* didapatkan besar koefisien korelasinya adalah 0,783 yang menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antara *response time* tenaga kesehatan dengan kepuasan keluarga pasien di IGD RS Jiwa Menur Surabaya memiliki kategori hubungan kuat dengan interval koefisien korelasi (r_s) 0,60 -0,79.

4.4. KETERBATASAN

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya meneliti di IGD RS Jiwa Menur Provinsi Jatim dengan sampel 51 keluarga pasien dengan indikasi gaduh gelisah saja.

