

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

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

Puskesmas Koeloda merupakan Puskesmas milik Pemerintah Daerah Kabupaten Ngada, yang terletak di Desa Malanuza Kecamatan Golewa. Puskesmas Koeloda memiliki wilayah kerja sebanyak 2 kelurahan dan 16 desa, dengan jumlah penduduk kurang lebih 112.209 jiwa. Puskesmas Koeloda memiliki jam kerja mulai Pukul 08.00 WITA sampai dengan pukul 15.00 WITA, mulai hari Senin – Kamis sedangkan hari Jumat pukul 08.00 WITA sampai dengan 13.00 WITA. Pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Koeloda antara lain : Polik Umum, Polik Gigi, Polik KIA dan KB, Pojok Gizi, Klinik Kesling, Pojok Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS), Laboratorium, Apotik, UGD 1 x 24 jam dan Ruang Persalinan 1x 24 jam.

Moto dari Puskesmas Koeloda adalah BERLIAN (bersih, empati, ramah, loyal, inovasi, akurat dan nyaman) dengan visinya sebagai berikut : terwujudnya masyarakat Golewa yang sehat, sejahtera dan mandiri. Visi ini dijalankan dengan misinya, yaitu :meningkatkan kinerja dan kualitas sumber daya kesehatan, menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah Kecamatan Golewa, memberdayakan masyarakat dalam hidup ber-PHBS, dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, masyarakat serta lingkungan.

Puskesmas koeloda memiliki tenaga medis dokter 1 orang, perawat 25 orang, bidan 15 orang, petugas analis 1 orang, sanitarian 1 orang, petugas

kesehatan masyarakat 4 orang dan sopir 1 orang. Pasien yang datang berobat rata – rata menggunakan kartu BPJS. Bagi yang tidak memiliki BPJS dapat menggunakan kartu JKMN (Jaminan Kesehatan Masyarakat Ngada) .

#### 4.1.2 Data Umum

Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, pemilihan faskes lain, alasan memilih puskesmas Koeloda, dimana akan dijelaskan pada tabel di bawah ini:

##### 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa pada Maret 2018

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	54	47.4
Perempuan	60	52.6
Total	114	100.0

Dari tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa dari 114 responden sebagian besar yaitu 60 orang (52,6%) berjenis kelamin perempuan dan sebagian berjenis kelamin laki-laki yaitu 54 orang (47,4%).

##### 2. Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 4.2 Distribusi responden berdasarkan umur di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa pada Maret 2018

Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
15-30 tahun	14	12.3
30-45 tahun	40	35.1
45-60 tahun	33	28.9
60-65 tahun	27	23.7
Total	114	100.0

Dari tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa dari 114 responden sebagian besar umur 30-35 tahun yaitu sebanyak 40 orang (35,1%) dan sebagian kecil berumur 15-30 tahun yaitu sebanyak 14 orang (12,3%).

### 3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4.3 Distribusi responden berdasarkan pendidikan di puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa pada Maret 2018

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak sekolah	0	0
SD	14	12.3
SMP	51	44.7
SMA	38	33.3
Akademi/PT	11	9.6
Total	114	100.0

Dari tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa dari 114 responden sebagian besar responden memiliki pendidikan SMP sebanyak 51 orang (44,7%) dan sebagian kecil memiliki pendidikan akademi atau PT sebanyak 11 orang (9,6%).

### 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.4 Distribusi responden berdasarkan pekerjaan di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa pada Maret 2018

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
tidak bekerja	8	7.0
Buruh	6	5.3
Petani	45	39.5
Wiraswasta	40	35.1
PNS/ABRI	15	13.2

Total	114	100.0
-------	-----	-------

Dari tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa dari 114 responden sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai petani sebanyak 45 orang (39,5%) dan sebagian kecil responden memiliki pekerjaan sebagai buruh sebanyak 6 responden (5,3%).

#### 5. Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan

Tabel 4.5 Distribusi responden berdasarkan status perkawinan di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa pada Maret 2018

Status Perkawinan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Belum menikah	10	8.8
Menikah	97	85.1
Janda/duda	7	6.1
Total	114	100.0

Dari tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa sebanyak 114 responden berdasarkan status perkawinan sebagian besar menikah sebanyak 97 orang (85,1%) dan sebagian kecil janda atau duda sebanyak 7 orang (6,1%).

#### 6. Karakteristik responden berdasarkan FASKES yang lain

Tabel 4.6 Distribusi responden berdasarkan FASKES lain yang dikunjungi Di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa pada Maret 2018

Faskes Yang Lain	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Rumah Sakit	1	0,9
praktek dokter	12	10.5
praktek bidan/perawat	101	88.6
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>

Dari tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa dari 114 responden sebagian besar memilih fasilitas kesehatan lain yang sering dikunjungi yaitu praktek bidan atau perawat sebanyak 101 orang (88,6%) dan sebagian kecil memilih rumah sakit sebanyak 1 orang (0,9%).

#### 7. Karakteristik responden berdasarkan alasan memilih

Tabel 4.7 Distribusi responden berdasarkan alasan memilih di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa pada Maret 2018

Alasan Memilih	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Mengetahui bahwa pelayanan baik	52	45.6
Mendengar dari orang lain	11	9.6
Biaya murah	7	6.1
Pilihan dari keluarga	41	36.0
Aksesnya mudah	3	2.6
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>

Dari tabel 4.7 dapat dijelaskan bahwa dari 114 responden sebagian besar responden memilih karena mengetahui bahwa pelayanannya baik sebanyak 52 responden(45,6%) dan sebagian kecil memilih karena aksesnya mudah sebanyak 3 orang (2,6%).

#### 4.1.3 Data Khusus

##### 1. Identifikasi pelayanan perawat di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa

Tabel 4.8 Distribusi responden berdasarkan pelayanan perawat di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa

Pelayanan Perawat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang	0	0
Sedang	15	13.2
Baik	99	86.8
Total	114	100.0

Dari tabel 4.9 didapatkan bahwa dari 114 responden sebagian besar responden mengatakan pelayanan perawat baik sebanyak 99 responden (86,8%) dan sebagian kecil mengatakan pelayanan perawat sedang yaitu sebanyak 15 responden (13,2%).

##### 2. Identifikasi kepuasan pasien di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa

Tabel 4.9 Distribusi responden berdasarkan kepuasan pasien di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa

Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Tidak puas	0	0
kurang puas	1	0,9
Puas	113	99.1
Total	114	100.0

Dari tabel 4.10 didapatkan bahwa dari 114 responden sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 113 responden (99,1%) dan sebagian kecil menyatakan kurang puas sebanyak 1 responden (0,9%).

## 2. Analisis hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa

Tabel 4.10 Distribusi responden berdasarkan hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Koeloda.

Variabel		Pelayanan Petugas		Total
		Sedang	Baik	
Kepuasan Pasien	kurang puas	1	0	1
	Puas	14	99	113
Total		15	99	114
<i>Spearman Rho'</i>		$r=0,242$	$p=0,010 < \alpha=0,05$	

Dari tabel 4.11 menunjukkan bahwa dari 114 responden sebagian besar dengan pelayanan baik kepuasan puas sebanyak 99 responden dan sebagian kecil pelayanan perawat sedang kepuasan pasien kurang sebanyak 1 responden.

Berdasarkan uji statistik menggunakan *spearman rhank test* menunjukkan hasil signifikasi  $P=0,010$  dengan derajat kemaknaan yang digunakan adalah  $<\alpha = 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya

ada hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Dengan nilai koefisien korelasi 0,242 artinya terdapat korelasi cukup rendah antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien, dan arah hubungan positif yang berarti semakin baik pelayanan keperawatan, maka semakin tinggi kepuasan pasien.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Identifikasi Pelayanan Perawat di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa**

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden mengatakan pelayanan perawat baik sebanyak 99 responden (86,8%), serta sebagian kecil mengatakan pelayanan perawat sedang yaitu sebanyak 15 responden (13,2%), yang ditandai dengan banyaknya responden merasa puas dengan sikap kerjasama perawat dalam melakukan tindakan keperawatan dan perawat menyampaikan dengan timnya tentang perkembangan kondisi pasien.

Tabel.4.11. Identifikasi Pelayanan Perawat dari setiap Desa di Wilayah Kerja Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa.

No	Nama Desa / Kelurahan	Kurang	Sedang	Baik
1.	Desa Malanuza		3	16
2.	Desa Ekoroka			14
3.	Desa Sangadeto			5
4.	Desa Malanuza 1			6
5.	Desa Sarasedu		1	3
6.	Desa Were		1	4
7.	Kelurahan Todabelu			9
8.	Kelurahan Mataloko		2	5
9.	Desa Ulubelu			7
10.	Desa Ratogesa		3	5
11.	Desa Waeia			5
12.	Desa Radabata			8
13.	Desa Dadawea		1	9
14.	Desa Dolupore		1	3
15.	Desa Were 1		2	
16.	Desa Sarasedu 1		1	
	Total		15	99

Pelayanan keperawatan dapat diamati dari praktek keperawatan yang dilakukan oleh perawat saat memberikan asuhan keperawatan kepada pasien. Asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien harus sesuai dengan standar dan kriteria profesi keperawatan, serta mampu memberikan pelayanan

keperawatan yang berkualitas sesuai harapan instansi pelayanan kesehatan untuk mencapai tingkat kepuasan dan mampu memenuhi harapan pasien, (Yani, 2007).

Beberapa aspek yang dapat menjadi indikator penerapan sebuah pelayanan keperawatan pada pasien menurut Departemen Kesehatan, adalah : Aspek perhatian; Aspek perhatian merupakan sikap seorang perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan, meliputi sikap sabar, bersedia memberikan pertolongan kepada pasien, perawat harus peka terhadap setiap perubahan pasien dan keluhan pasien, memahami dan mengerti terhadap kecemasan dan ketakutan pasien, (Marini, 2010).

Aspek penerimaan merupakan sikap perawat yang selalu ramah dan ceria saat berada bersama pasien, selalu tersenyum dan menyapa pasien, tidak menghakimi pasien apapun perilaku pasien. Dalam menunjukkan sikap ceria, tidak perlu tertawa atau tersenyum terus menerus, namun dapat di lihat dengan sikap biasa tanpa keluhan, tanpa menggerutu dan tanpa marah – marah, (Muchlasin, 2004).

Aspek komunikasi merupakan sikap perawat yang mampu melakukan komunikasi sebaik mungkin dengan pasien maupun keluarganya. Menjelaskan kepada pasien setiap tindakan yang akan dilakukan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien. Dalam melakukan pelayanan keperawatan, perawat harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarganya, (Arwani, 2001).

Aspek kerja sama merupakan sikap perawat yang mampu melakukan kerja sama yang baik dengan pasien maupun keluarganya, agar pasien mampu bersikap

kooperatif, sehingga perawat mampu menganalisis situasi dan dapat memperbaiki kondisi kesehatan pasien, (Marini, 2010)

Aspek tanggung jawab merupakan sikap perawat yang tekun dan berkompeten dalam memberikan pelayanan keperawatan. Perawat harus tahu bagaimana melindungi dan menjaga keselamatan pasien, (Priharjo, 2008).

Pelayanan perawat yang kurang baik, didalam institusi kesehatan dapat memberikan banyak dampak negatif kepada masyarakat (pasien), sebagai pengguna fasilitas kesehatan. Selain merugikan pasien, pelayanan perawat yang kurang baik dapat mengakibatkan citra institusi kesehatan menjadi buruk, (Desimawati., 2013). Tenaga kesehatan khususnya perawat harus memiliki keyakinan bahwa pentingnya memberikan pelayanan perawat yang maksimal sesuai standar pelayanan kepada pasien. Hal tersebut dikarenakan keperawatan adalah profesi yang bersifat menolong. Perawat menolong pasien mengatasi masalah – masalah kesehatannya dalam kehidupan sehari – hari, (Asmadi, 2008).

Pelayanan perawat yang diberikan harus sesuai dengan standar. Standar pelayanan keperawatan merupakan pedoman bagi perawat dalam melakukan praktik keperawatan yang digunakan untuk menentukan apakah perawat telah bertindak sesuai prosedur (Potter.A.Patricia & Perry. G Ane, 2005). Apabila perawat melakukan tindakan keperawatan sesuai standar maka perawat dapat melindungi diri sendiri pada bahaya tindakan legal dan yang lebih penting adalah melindungi klien atau pasien dari resiko bahaya atau cedera.

Dari hasil penelitian ini penilaian responden terhadap pelayanan perawat pada kategori baik dan sedang. Hal ini disebabkan, walaupun pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien atau standar pelayanan, tetapi

karena tidak dipungut biaya (gratis) karena biaya pelayanan kesehatan selain di tanggung oleh BPJS, juga di tanggung oleh Pemerintah Kabupaten Ngada melalui program JKMN (Jaminan Kesehatan Masyarakat Ngada), maka pasien tetap memanfaatkan Puskesmas Koeloda untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

#### 4.2.2 Identifikasi Kepuasan Pasien di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa

Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar responden menyatakan puas yaitu sebanyak 113 responden (99,1%), dan sebagian kecil menyatakan kurang puas sebanyak 1 responden (0,9%), yang ditandai dengan banyaknya responden yang merasa puas dengan tanggung jawab perawat yang membantu dalam pelayanan diruang balai pengobatan puskesmas dan puas dengan kondisi ruangan yang nyaman dan bersih.

Tabel. 4.12. Identifikasi Kepuasan Pasien dari setiap Desa Di Wilayah Kerja Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa

No	Nama Desa / Kelurahan	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas
1.	Desa Malanuza			19
2	Desa Ekoroka			14
3	Desa Sangadeto			5
4	Desa Malanuza 1			6
5	Desa Sarasedu			4
6	Desa Were			5

---

7	Kelurahan Todabelu		9
8	Kelurahan Mataloko		7
9	Desa Ulubelu		7
10	Desa Ratogesa		8
11	Desa Waeia		5
12	Desa Radabata		8
13	Desa Dadawea		10
14	Desa Dolupore	1	3
15	Desa Were 1		2
16	Desa Sarasedu 1		1
	Total	1	113

---

Menurut (Pohan, 2007) kepuasan pasien adalah keluaran dari layanan kesehatan. Suatu perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak mungkin tepat sasaran dan berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tidak mudah, karena layanan kesehatan tidak mengalami semua perlakuan yang dialami pasar biasa.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat di pengaruhi oleh 5 (lima ) faktor yang di kenal dengan istilah RATER (*responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, *tangible* atau bukti fisik, *empathy* atau empati, dan *reliability* atau keandalan), ( Parasuraman, 2001 dalam Nursalam 2015).

Kepuasan merupakan respon seseorang terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Respon tersebut merupakan penilaian seseorang terhadap pelayanan yang diberikan untuk pemenuhan kebutuhan dan harapannya,(T. Koentjoro, 2007).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang di harapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan merasa puas, jika kinerja melebihi harapan pelanggan merasa sangat puas,(Kotler, 2005).

Sebagian besar pasien yang berkunjung dan mendapat pelayanan kesehatan di Polik Umum Puskesmas Koeloda, merasakan puas dengan pelayanan perawat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perawat sudah sesuai dengan harapan pasien. Namun akan lebih baik lagi jika perawat lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan seperti dengan mengikuti pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang keperawatan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional. Agar harapan pasien melebihi apa yang diterima dan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat.

#### **4.2.3 Analisis hubungan pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Koeloda Kecamatan Golewa**

Berdasarkan uji statistik menggunakan *spearman rhank test* menunjukkan hasil signifikasi  $P=0,010$  dengan derajat kemaknaan yang digunakan adalah  $\alpha = 0,05$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya ada hubungan antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien. Dengan nilai koefisien korelasi 0,242 artinya terdapat korelasi cukup rendah antara pelayanan perawat dengan kepuasan pasien.

Dalam mengevaluasi pelayanan perawat, pasien menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Menurut Parasuraman (2001), menyatakan bahwa

konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, dan tentang memuaskan atau tidak memuaskan.

Jika kinerja yang diberikan oleh perawat sama dengan harapan pasien maka pasien akan puas. Jika kinerja perawat melebihi harapan maka pasien akan merasa sangat puas. Namun jika kinerja yang diberikan oleh perawat lebih rendah dari harapan pasien maka pasien akan merasa kurang puas atau tidak puas, (Parasuraman, 2001, dalam Nursalam, 2015)

Pada prinsipnya, pelayanan petugas kesehatan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan pasien. Hal ini ditunjukkan dengan sikap dari seorang perawat yang meliputi aspek perhatian, aspek penerimaan, aspek komunikasi, aspek kerjasama, dan aspek tanggung jawab, (Marini, 2010).

Berdasarkan teori dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa seorang pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan apabila pelayanan yang di harapkan sesuai dengan kenyataan, tetapi jika apa yang di harapkan tidak sesuai dengan kenyataan maka pasien akan merasa kurang puas dan bila kualitas pelayanan perawat tidak dijaga dan di tingkatkan besar kemungkinan pasien tidak mau kembali ke Puskesmas untuk mendapatkan pelayanan atau beralih ke tempat pelayanan kesehatan lainnya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Orah (2014), di Puskesmas Lansot Kota Tomohon Manado, yang menyatakan bahwa dari 150 responden yang di teliti 79% merasa puas dengan pelayanan perawat yang diberikan dan 74%, menyatakan bahwa persepsi pasien baik terhadap pelayanan perawat yang diberikan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Fernades (2011), di Puskesmas Kota Kabupaten Ende, yang menyatakan bahwa dari 20

responden yang diteliti 75% menyatakan bahwa persepsi pasien baik terhadap pelayanan perawat dan sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan perawat yang diberikan.

Pelayanan perawat bukan merupakan satu – satunya hal yang membuat pasien merasa puas, tidak adanya biaya (gratis) merupakan salah satu hal yang membuat pasien merasa puas dan mau memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas, dengan adanya BPJS dan JKMN (jaminan kesehatan masyarakat Ngada) pasien tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Koeloda.

Dari hasil identifikasi responden dari setiap desa di wilayah kerja Puskesmas Koeloda, responden terbanyak berasal dari Desa Malanuza, karena Puskesmas Koeloda berada di Desa Malanuza, sehingga masyarakat memiliki akses yang sangat dekat dengan Puskesmas. Adanya Puskesmas Pembantu di setiap desa, juga merupakan salah satu faktor bagi pasien yang berada di desa yang jauh Puskesmas, untuk memanfaatkan sarana kesehatan tersebut.

Selain itu, karena pengaruh budaya masyarakat yang percaya bahwa kondisi kesehatan yang dialami merupakan akibat dari tidak menjalankan prosedur adat yang benar dan kemarahan dari roh leluhur, sehingga masyarakat umumnya lebih banyak memanfaatkan pengobatan alternatif dari pada memanfaatkan sarana pelayanan kesehatan.

Sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas yang kurang lengkap, sehingga pasien harus di rujuk untuk melakukan pemeriksaan atau mendapatkan obat, padahal obat dan pemeriksaan tersebut seharusnya bisa didapatkan di puskesmas,

sehingga masyarakat lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di perawat atau bidan yang membuka praktek di rumah.