

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang disampaikan dalam bentuk tabel dan narasi. Data yang telah terkumpul ditabulasi dan dikelompokkan sesuai dengan variabel, dianalisa, dan diinterpretasikan sehingga menghasilkan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, penyajian data dibagi menjadi tiga bagian yaitu gambaran umum lokasi penelitian, data umum tentang karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, Pekerjaan, pengalaman, biaya pengobatan Sedangkan data khusus tentang faktor faktor tingkat kepuasan pasien (kinerja, Pendidikan dan Pengalaman) dalam pelayanan keperawatan di poli hematologi onkologi medik (HOM) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr Soetomo Surabaya.

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo Surabaya merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Jawa Timur yang diklasifikasikan sebagai rumah sakit Umum tipe A. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo juga merupakan rumah sakit pendidikan yang memberikan pendidikan dibidang Kedokteran, Farmasi dan keperawatan. Berdasarkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit mengenai jenis dan klasifikasi Rumah Sakit maka Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Soetomo merupakan Rumah sakit Umum (berdasarkan jenis pelayanan) dan Rumah sakit publik (berdasarkan pengelolaan).

Pusat Pengembangan Layanan Kanker dibawah pimpinan Heru Purwanto, dr.,M.Epid,SpB(K) Onk. yang beralamatkan di Gedung Pusat Pengembangan Layanan Kanker, RSUD Dr Soetomo, Jl. Mayjend Prof Moestopo 6-8, Surabaya. memiliki bebrapa fasilitas Gedung PPLK : PPLK Lantai I dioperasikan sebagai Ruang Tindakan Kemoterapi One Day Care, yang setiap harinya bisa melayani maksimal 15 pasien, PPLK Lt. 2 dioperasikan sebagai Poli Hematologi Onkologi Dewasa dan perkantoran untuk tenaga administrasi, keperawatan dan perpustakaan, PPLK Lt 3 dioperasikan sebagai Layanan Rawat Inap Kemoterapi Hematologi Onkologi Dewasa, PPLK lantai 4 dioperasikan sebagai kantor Registrasi Kanker, Ruang Pertemuan, Ruang diskusi Tim Onkologi, dan Ruang Kepala PPLK.

Gedung Oncology Centre : Lantai dasar, untuk Loker pendaftaran, Ruang Skrining, Depo Farmasi, dan Ruang Rekam Medik, Lantai 1 Untuk Poliklinik Rawat Jalan, Ruang 101 dan 102 : Poli Executif, Ruang 104 : Poli Onkologi Mata, Ruang 105 : Poli Onkologi THT-KL, Ruang 106 : Poli Onkologi Bedah Saraf, Ruang 107 : Poli Onkologi Kepala dan Leher, Ruang 108 : Laboratorium, Ruang 109 – 111 : Poli Onkologi Bedah, Ruang 112 : Ruang Emergency, Ruang 113 : Poli Onkologi Urologi dan Digestive, Ruang 114 – 116 : Poli Onkologi Kandungan, Ruang 117 : Poli Onkologi Paru, Ruang 118 : Family Cancer dan Screening, Ruang 119 – 121 : Poli Hematologi Anak, Ruang 122 : Ruang Tindakan Onkologi Kandungan, Ruang 123 : Ruang Tindakan Bedah Minor.

4.2 Data Umum Karakteristik Responden

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	35	44
2	Perempuan	45	56
	Jumlah	80	100

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil penelitian bahwa, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 responden (56%) dan sebagian kecil laki-laki 35 responden (44%).

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

No.	Usia Responden	Jumlah Responden	
		Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	15-23 tahun	7	8%
2	24-32 tahun	10	12%
3	33-41 tahun	14	17%
4	42-50 tahun	9	11%
5	51-59 tahun	17	21%
6	60-68 tahun	16	20%
7	69-74 tahun	7	9%
	Jumlah	80	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar dari total keseluruhan umurresponden, berusia 51-59 tahun sebanyak 17

responden (21%). Sebagian kecil dari total keseluruhan umur responden, berusia 15-23 tahun sebanyak 7 responden (8%).

4.2.3 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	
		Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SD	17	21%
2	SMP	14	18%
3	SMA	40	50%
4	Perguruan tinggi	9	11%
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar dari total keseluruhan tingkat pendidikan ibu, berpendidikan SMA sebanyak 40 responden (50%). Sebagian kecil dari total keseluruhan tingkat pendidikan ibu, berpendidikan Perguruan tinggi sebanyak 9 responden (11%).

4.2.4 Karakteristik Responden Pekerjaan

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	22	28%
2	Petani	9	11%
3	Swasta	17	21%
4	Wiraswasta	7	9%
5	Pedagang	1	1%
6	Ibu rumah tangga	19	24%
7	Belum bekerja	5	6%
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar dari total keseluruhan pekerjaan responden, bekerja sebagai PNS sebanyak 22 responden (28%). Sebagian kecil dari total keseluruhan pekerjaan ibu, bekerja sebagai Pedagang sebanyak 1 responden (1%).

4.2.5 Karakteristik Responden Biaya Pengobatan

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Biaya Pengobatan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

No.	Biaya Pengobatan	Jumlah Responden	
		Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	BPJS	80	100%
2	ASURANSI	0	0%
3	MANDIRI	0	0%
	Jumlah	80	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 didapatkan hasil penelitian bahwa Seluruh responden dari total keseluruhan biaya pengobatan, Menggunakan BPJS sebanyak 80 responden (100%).

4.3 Data Khusus

4.3.1 Identifikasi Faktor Pendidikan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pendidikan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	
		Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SD	17	21%
2	SMP	14	18%
3	SMA	40	50%
4	Perguruan tinggi	9	11%

Jumlah	80	100%
--------	----	------

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar dari total keseluruhan tingkat pendidikan, berpendidikan SMA sebanyak 40 responden (50%). Sebagian kecil dari total keseluruhan tingkat pendidikan ibu, berpendidikan Perguruan tinggi sebanyak 9 responden (11%).

4.3.2 Identifikasi Faktor Pengalaman Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengalaman dirawat di rumah sakit Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019

No.	Pengalaman	Jumlah Responden	
		Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Pernah dirawat di RS	60	75%
2	Tidak Pernah dirawat di RS	20	25%
	Jumlah	80	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 didapatkan hasil penelitian bahwa Sebagian besar responden dari total keseluruhan, berpengalaman pernah dirawat di rumah sakit sebanyak 60 responden (75%) dan sebagian kecil tidak pernah dirawat di rumah sakit sebanyak 20 responden (25%).

4.3.3 Identifikasi Faktor Kinerja Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kinerja Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019

No.	Faktor Kinerja	Jumlah Responden	
		Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	49	61%
2	Cukup	31	39%
Jumlah		80	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.8 didapatkan hasil penelitian bahwa, sebagian besar responden menilai kinerja perawat , baik sebanyak 49 responden (61%) dan sebagian kecil cukup 31 responden (39%).

4.3.4 Analisis Faktor Pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Kepuasan Pasien				Total		Sig (P)
	Puas		Cukup puas		f	%	
	F	%	f	%			
SD	3	7%	14	40%	17	21%	0.000
SMP	5	11%	9	26%	14	18%	
SMA	28	62%	12	34%	40	50%	
Perguruan tinggi	9	20%	0	0%	9	11%	
Jumlah	45		35		80	100%	

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 40 responden berpendidikan SMA sebanyak 28 responden (62%) merasa puas terhadap

pelayanan Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo dan dari 17 responden berpendidikan SD, sebanyak 14 responden (40%) yang menyatakan cukup puas terhadap pelayanan Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo.

Hasil uji statistik (uji Chi-Square), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \leq \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

4.3.5 Analisis Faktor Pengalaman Pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengalaman dirawat di rumah sakit Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Pengalaman	Kepuasan Pasien				Total		Sig (P)
	Puas		Cukup puas		f	%	
	F	%	F	%			
Pernah dirawat di RS	45	100%	15	43%	60	75%	0.000
Tidak Pernah dirawat di RS	0	0%	20	57%	20	25%	
Jumlah	45		35		80	100%	

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 60 responden dengan kategori pernah dirawat di rumah sakit sebanyak 45 responden (100%) merasa puas terhadap pelayanan Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo dan dari 20 responden dengan kategori belum pernah dirawat di rumah sakit, 20 responden (57%) yang menyatakan merasa cukup puas terhadap pelayanan pelayanan Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo.

Hasil uji statistik (uji Chi-Square), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \leq \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Pengalaman dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

4.3.6 Analisis Faktor Kinerja Perawat terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kinerja Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Kinerja	Kepuasan Pasien				Total		Sig (P)
	Puas		Cukup puas		f	%	
	F	%	f	%			
Baik	41	91%	8	23%	49	61%	0.000
Cukup	4	9%	27	77%	31	39%	
Jumlah	45		35		80	100%	

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 49 responden dengan kategori kinerja baik sebanyak 41 responden (91%) merasa puas terhadap pelayanan Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo dan dari 31 responden dengan kategori kinerja cukup, 27 responden (77%) yang menyatakan merasa cukup puas terhadap pelayanan pelayanan Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo.

Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \leq \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kinerja dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

4.4 Pembahasan

4.4.1 Identifikasi Faktor Pendidikan Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar dari tingkat pendidikan responden yani berpendidikan SMA sebanyak 40 responden (50%). dan sebagian kecil tingkat pendidikan, berpendidikan Perguruan tinggi sebanyak 9 responden (11%).

Notoatmodjo (2012) mengatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Marmeam (2017) dalam penelitiannya yang berjudul faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh

Timur menyatakan bahwa pendidikan terbanyak yang diteliti adalah SMA dari 100 responden yang diteliti di instalasi rawat jalan sebanyak 49 Responden (49%) berpendidikan SMA atau hampir separuh responden berpendidikan SMA. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Sudaryanti (2014) analisis faktor karakteristik responden yang memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit menunjukkan pendidikan terbanyak yang diteliti adalah SMA dari 150 responden yang diteliti di instalasi rawat jalan sebanyak 80 Responden (53%) berpendidikan SMA atau separuh lebih responden berpendidikan SMA.

Menurut peneliti, semakin tinggi pendidikan seseorang akan membuat seseorang semakin mengerti akan arti kesehatannya, makin tinggi pendidikan seseorang, makin mudah mendapatkan informasi. Semakin banyak informasi yang didapatkan semakin banyak pula pengetahuan yang didapat, sehingga menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapannya akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Hal ini dicerminkan dengan keinginan diperlakukan berbeda dengan orang lain atau dihargai pendapatnya. Hal tersebut tentu membuat para penyelenggara kesehatan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

4.4.2 Identifikasi Faktor Pengalaman Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Berdasarkan tabel 4.7 didapatkan hasil penelitian bahwa Sebagian besar responden dari total keseluruhan, berpengalaman pernah dirawat di rumah sakit sebanyak 60 responden (75%) dan sebagian kecil tidak pernah dirawat di rumah sakit sebanyak 20 responden (25%).

Semakin sering seseorang mendapatkan layanan kesehatan ataupun pernah dirawat di rumah sakit serta institusi kesehatan maka pasien akan mendapatkan pengalaman sebelumnya dan memunculkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya, hal itu menjadi berbeda pada seseorang yang belum pernah di rawat di rumah sakit. seseorang yang belum pernah dirawat di rumah sakit sebelumnya akan menimbulkan pengalaman yang berbeda pada kepuasan terhadap jasa yang sudah diberikan.

Hasil penelitian sebanyak 60 responden memiliki pengalaman dirawat di rumah sakit sebelumnya dan sudah sering mendapat layanan kesehatan. Dari 60 pasien yang pernah dirawat, 45 pasien memberikan penilaian yang puas pada pelayanan keperawat Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019. Hal ini menunjukkan bahwa faktor pengalaman dirawat di rumah sakit sangat menentukan kepuasan pasien dalam menilai jasa pelayanan keperawatan di rumah sakit.

4.4.3 Identifikasi Faktor Kinerja Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019

berdasarkan tabel 4.7 Hasil penelitian tentang kinerja perawat Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo paling banyak memiliki kinerja yang baik sebanyak 49 responden (61%) dan paling sedikit cukup 31 responden (39%).

Hasil penelitian tentang kinerja perawat didapatkan dari pasien di Unit Rawat jalan Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo, kinerja perawat dalam kategori baik disebabkan oleh kesesuaian antara harapan dan

kenyataan dalam perawatan responden. Responden yang berasal dari pasien menyatakan bahwa kinerja perawat dalam kategori baik. Hal ini dipengaruhi oleh faktor usia responden, Dalam hasil penelitian didapatkan mayoritas usia responden paling banyak berusia antara dewasa Akhir tahun (51-59Tahun) sebanyak 17 (21%). Usia akan mempengaruhi bagaimana menilai kondisi fisik mental dan kemampuan seseorang. Sehingga usia memberikan pengaruh pada cara berpikir untuk mengkritisi suatu hal. Kinerja perawat yang baik dapat digambarkan pada hasil kuisioner yang diisi oleh pasien. Pada hasil kuisioner butir 1, 2 dan 3 menyatakan mayoritas menyatakan baik pada penampilan perawat antara lain kebersihan, pakaian seragam, dan kerapuhan pakaian perawat. Pada hasil kuisioner juga menyatakan baik pada aspek ketanggapan, kemampuan perawat dan juga kepedulian perawat.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa sebagian besar responden berusia pada kelompok usia produktif. Semakin usia seseorang bertambah maka semakin bertambah pula pengalaman, kebutuhan, kematangan dan kebijakan dalam menentukan suatu keputusan. Kondisi tersebut sangat menguntungkan, untuk mengetahui kinerja perawat, mengingat dalam menghadapi persaingan di era globalisasi menuntut sumber daya manusia yang handal. Terdapat kualitas positif yang dibawa oleh responden yang berusia produktif untuk menilai kualitas kerja dari perawat.

4.4.4 Analisis faktor pendidikan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \leq \alpha = 0.05$ dengan tingkat keceratan 0,471 termasuk dalam kategori sedang maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019 .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayati, Suryawati dan Sritami (2014) yang meneliti tentang Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat hubungan antara Tingkat pendidikan dengan tingkat kepuasan. Siagian (2000) dikutip dari Stefan (2013), menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang semakin besar pula keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan

yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan. Penelitian lain yang sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Agustiningtyas (2013) yang meneliti tentang Hubungan Karakteristik Pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasanggrahan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 115 responden, menunjukkan bahwa adanya hubungan signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien.

Menurut Gerson (1995 dalam Sumaniyah 2016) Tingkat pendidikan lebih tinggi akan lebih mudah mengenali harapan dan kenyataan penerimaan yang didapatkannya daripada tingkat pendidikan rendah hal ini yang menyebabkan perbedaan kepuasan pasien. Tingkat pendidikan seseorang akan cenderung membantunya untuk membentuk suatu pengetahuan sikap dan perilakunya terhadap sesuatu. Dengan pengetahuan yang baik seseorang dapat melakukan evaluasi berkaitan dengan kemampuan untuk melakukan justifikasi atau penilaian terhadap suatu materi atau objek yang ditentukan (Prastanika, 2010). Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka daya untuk mengkritisi segala sesuatu akan meningkat. Sehingga seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi semestinya akan lebih kritis dalam menentukan apakah pelayanan yang telah diberikan dapat memberikan rasa puas atau tidak. peningkatan ketidakpuasan pasien terhadap layanan dokter atau rumah sakit atau tenaga kesehatan lainnya dapat terjadi sebagai akibat dari semakin tinggi pendidikan rata-rata masyarakat sehingga membuat mereka lebih tahu tentang haknya dan lebih asertif.

Menurut peneliti, semakin tinggi pendidikan seseorang akan membuat seseorang semakin mengerti akan arti kesehatannya, semakin tinggi pendidikan seseorang, makin mudah mendapatkan informasi sehingga menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapannya akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Hal ini dicerminkan dengan keinginan diperlakukan berbeda dengan orang lain atau dihargai pendapatnya. Hal tersebut tentu membuat para penyelenggara kesehatan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.

4.4.5 Analisis faktor pengalaman pasien terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \leq \alpha = 0.05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara Pengalaman dengan Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Prasojo (2013), yang berjudul Analisis Determinan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Dr.MOEWARDI di Surakarta. Hasil penelitian tersebut menyatakan ada hubungan signifikan antara Analisis Determinan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Dr. MOEWARDI di Surakarta. Menurut peneliti, loyalitas pasien rawat inap harus diimbangi dengan pengalaman dirawat yang diterima pasien

selama mengalami perawatan di Rumah Sakit. Loyalitas pasien rawat inap dapat menurun jika disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya pengalaman di rawat kurang secara optimal diterima pasien seperti kepuasan dan kepercayaan. Sehingga pengalaman di rawat dapat meningkatkan loyalitas pasien rawat inap.

Hal ini didukung oleh Kessler dan Mylod (2009) dalam studinya juga mengungkapkan bahwa pengalaman pasien akan kepuasan yang dialami selama hospitalisasi lebih banyak menentukan loyalitas pasien dibandingkan pengalaman kepuasan yang dialami pasien rawat jalan. Selain memberikan pengaruh kepada loyalitas pasien, pengalaman positif berupa kepuasan juga memberikan efek sugestif berupa proses pengobatan yang lebih cepat. Selain itu, hal ini didukung oleh hasil penelitian Laksono (2008) dalam judul Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes menunjukkan bahwa pelanggan yang puas tapi tidak loyal sebesar 8,3%, dan pelanggan loyal dan kemungkinan melakukan *word of mouth* positif sebesar 36,7% . Sehingga dapat disimpulkan bahwa suatu loyalitas yang dialami pasien bisa tetap meningkatkan, jika suatu loyalitas memberikan suatu kepuasan hal ini dapat membuat pasien melakukan promosi dari mulut kemulut mengenai kepuasan yang telah diterimanya. Setiawan (2011), mengungkapkan Tingkat kesetiaan konsumen terhadap suatu barang atau jasa tertentu tergantung pada beberapa faktor, seperti besarnya biaya untuk berpindah ke barang atau jasa yang lain, adanya kesamaan mutu, kuantitas atau pelayanan dari jenis barang atau jasa

pengganti, adanya risiko perubahan biaya akibat barang atau jasa pengganti. Odabasi (2004), menjelaskan loyalitas pelanggan sebagai kecenderungan, keinginan dan perilaku memilih bisnis yang sama dengan frekuensi yang teratur untuk memenuhi kebutuhannya atau membeli merek yang sama berulang-ulang bila pelanggan memiliki pilihan.

Menurut peneliti pengalaman dirawat pasien di poli hematologi onkologi medi RSUD Dr. Soetomo Surabaya Mayoritas pernah dirawat yakni dari 80 responden 60 mengatakan pernah dirawat di rumah sakit. Dari hasil crosstab juga menunjukkan bahwa pengalaman dirawat juga berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Pasien yang pernah mendapatkan pelayanan keperawatan akan memberikan penilaian pelayanan yang sesuai dengan pengalaman sebelumnya dengan membandingkan pengalamannya yang diterima pada saat ini. Mayoritas pasien yang diteliti di poli Hom merupakan pasien baru akan tetapi pengalaman sebelumnya pernah dirawat di rumah sakit dan dirujuk ke RSUD dr Sotomo agar mendapatkan pengobatan yang lebih intensif. Sehingga hal tersebut membuat masukan bagi ruangan agar terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, agar mutu ruangan RSUD Dr soetomo tetap terjaga dengan baik dan pasien bisa menerima kepuasan dari pelayanan.

4.4.6 Analisis Faktor Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa Hasil uji statistik (uji Chi- Square), diperoleh nilai $p = 0.000$ memperlihatkan bahwa nilai signifikan $p \leq \alpha = 0.05$ dengan nilai keceratan 0,571 termasuk dalam kategori sedang. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Poli Hematologi Oncologi Medik RSUD Dr. Soetomo Tahun 2019.

Perawat merupakan suatu profesi yang bersifat kemanusiaan yang dilandasi rasa tanggung jawab dan pengabdian sehingga layanan perawat selalu menyangkut upaya kemanusiaan yang pelaksanaannya membutuhkan ketulusan, saling menghargai dan kebijaksanaan terhadap sesama manusia. Perhatian perawat pada waktu menyelenggarakan pelayanan keperawatan adalah pada pemenuhan kebutuhan dasar manusia.

Hal ini sejalan dengan penelitian Merryani dkk (2014) dalam penelitiannya yang berjudul Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan menunjukkan bahwa ada hubungan kinerja perawat dengan kepuasan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005

Menurut Otani *et al* (2009) Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan perawat, Kepuasan pasien yang berhubungan erat dengan kinerja perawat. Kepuasan pasien akan membawa gambaran kualitas pelayanan

rumah sakit tersebut. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang diberikan. Suatu pelayanan dapat dikatakan baik, ditentukan berdasarkan kenyataan apakah jasa yang diberikan oleh perawat bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan).

Pasien yang merasa puas atau senang terhadap pelayanan keperawatan di suatu rumah sakit akan dominan menceritakan pengalamannya kepada komunitasnya, hasil cerita tersebut akan mempengaruhi persepsi orang yang mendengarkan untuk melambungkan rumah sakit yang dimaksudkan dengan citra yang positif (Hastuti , 2011). Dalam hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan kinerja perawat yang baik memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Moh Anwar Hafid (2014) dalam hasilnya menyatakan bahwa kinerja perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien pengguna yankestis di RSUD Syech Yusuf Goa.

Hasil penelitian ini menemukan keeratan hubungan yang Sedang pada nilai korelasi, hal ini dikarenakan kepuasan pasien tidak hanya serta merta karena faktor kinerja perawat melainkan disebabkan karena faktor lain seperti fasilitas/sarana prasarana, sistem dalam pelayanan Rumah Sakit, faktor ekonomi dari responden, faktor pengetahuan responden yang berkaitan dengan pelayanan.

Menurut peneliti, kinerja seseorang perawat dinilai dari ketanggapannya dalam pelayanan khususnya di poli hematologi onkologi medi RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Hal ini terlihat dari hasil kuisisioner kepuasan kinerja bahwa rata-rata responden memberikan jawaban baik pada kinerja dan dari hasil crosstab responden yang menyatakan kinerja baik berbanding lurus dengan Kriteria kepuasannya, yakni banyak yang puas dalam pelayanan keperawatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kinerja perawat di poli HOM (Hematologi Onkologi Medik) RSUD Dr Sotomo sudah baik dan pasien yang mendapatkan pelayanan merasa puas. hal ini memberikan masukan buat ruangan agar tetap ditingkatkan dan terus dipertahankan untuk memberikan pelayanan keperawatan sehingga menciptakan mutu yang baik bagi ruangan. Sehingga hal tersebut tentu membuat para penyelenggara kesehatan terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan.