

## **BAB 4**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam 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 dan komunikasi terapeutik) dalam pelayanan keperawatan di poli Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang pada tanggal 2 juni – 5 juni 2020

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

.Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang yang merupakan rumah sakit tipe B dan terletak di Jalan Pahlawan no 260, Sepanjang, Sidoarjo, Jawa Timur. Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang didirikan tanggal 26 November 1967. Direktur Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang adalah DR.dr.Moch. Hamdan, Sp.S(K). Serta menempati lahan seluas 9.172 m<sup>2</sup>. Adapun batas adminitrasinya adalah sebagai berikut, Sebelah Utara : pemukiman penduduk, Sebelah Timur : Jalan Bebelan Gg. Masjid, Sebelah Selatan : Jalan Raya Bebekan, Sebelah Barat : Pemukiman Penduduk.

Peneliti melakukan penelitian tentang analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Siti Khodijah Muhammadiyah Sepanjang dengan Jumlah Pegawai di Unit Rawat Jalan ada 24 orang S1 Keperawatan 4 orang, D3 Kepeerawatan 11 orang, D3 Perawat gigi 3 orang, D3 rehab medik 4 orang, D3 kebidanan 2 orang. Selain itu terdapat tenaga administrasi atau Rekam medis sejumlah 15 orang, kasir 10 orang, petugas farmasi total 45 orang ( klinik rawat jalan dan rawat inap) dan petugas analis kesehatan 4 orang. Jumlah total poli spesialis rawat jalan rs siti khodijah 19 poli rawat jalan dengan total jumlah dokter spesialis sebanyak 50 dokter, poli gigi 3 dokter, poli gigi spsialis 5 dokter, poli rehab medik 3 dokter, poli fisoterapi 1 dokter, poli kia 2 bidan, poli kebidanan dan kandungan 6 dokter, poli anak 4 dokter, poli bedah umum 4 dokter, poli bedah syaraf 1 dokter, poli bedah orthophedi 4 dokter, poli EEG 2 perawat, poli urologi 2 dokter, poli kulit dan kelamin 3 dokter, poli mata 3 dokter, poli penyakit dalam 5 dokter, poli tht 5 dokter, poli paru 4 dokter, poli bedah plastik 2 dokter, poli syaraf 5 dokter, poli jantung 4 dokter, poli jiwa 3 dokter, poli laktasi 2 tenaga kesehatan.

## 4.2 Data Umum Kararkteristik Responden

### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 2-5 Juni 2020.

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Frekuensi ( f )	Persentase ( % )
1	Laki-laki	54	54
2	Perempuan	46	46
	Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil penelitian bahwa, sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 responden (54%) dan sebagian kecil perempuan 46 responden (46%).

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 2-5 Juni 2020.

No.	Usia Responden	Jumlah Responden	
		Frekuensi ( f )	Persentase ( % )
1	19-26 tahun	18	18%
2	27-34 tahun	29	29%
3	35-42 tahun	23	23%
4	43-49 tahun	13	13%
5	50-57 tahun	11	11%
6	58-65 tahun	5	5%
7	66-70 tahun	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar dari total keseluruhan umurresponden, berusia 27-34 tahun sebanyak 29 responden (29%). Sebagian kecil dari total keseluruhan umur responden, berusia 66-70 tahun sebanyak 1 responden (1%).

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 2-5 Juni 2020.

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	
		Frekuensi ( f )	Persentase ( % )
1	SD	7	7%
2	SMP	8	8%
3	SMA	48	48%
4	Perguruan tinggi	37	37%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.3 didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar dari total keseluruhan tingkat pendidikan ibu, berpendidikan SMA sebanyak 48 responden (48%), sedangkan sebagian kecil dari tingkat pendidikan ibu, berpendidikan SD sebanyak 7 responden (7%).

#### 4.2.4 Karakteristik Responden Pekerjaan

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 2-5 Juni 2020.

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Frekuensi ( f )	Persentase ( % )
1	PNS/TNI/POLRI	9	9%
2	Petani	2	2%
3	Swasta	29	29%
4	Wiraswasta	14	14%
5	Pedagang	10	10%
6	Ibu rumah tangga	24	24%
7	Belum bekerja	12	12%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.4 didapatkan hasil penelitian bahwa sebagian besar dari total keseluruhan pekerjaan responden, bekerja Swasta sebanyak 29 responden (29%). Sebagian kecil dari total keseluruhan pekerjaan responden, bekerja sebagai Petani sebanyak 2 responden (2%).

#### 4.2.5 Karakteristik Responden Biaya Pengobatan

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Biaya Pengobatan Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 2-5 Juni 2020.

No.	Biaya Pengobatan	Jumlah Responden	
		Frekuensi ( f )	Persentase ( % )
1	BPJS	80	80%
2	ASURANSI	0	0%
3	MANDIRI	20	20%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 didapatkan hasil penelitian bahwa Sebagian besar responden adalah Biaya pengobatan BPJS sebanyak 80 responden (80%), dan sebagian kecil responden adalah Biaya pengobatan Mandiri sebanyak 20 responden (20%).

### 4.3 Data Khusus

#### 4.3.1 Identifikasi Faktor Kinerja Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Faktor Kinerja Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 2-5 Juni 2020.

No.	Faktor Kinerja	Jumlah Responden	
		Frekuensi ( f )	Persentase ( % )
1	Baik	47	47%
2	Cukup	51	51%
3	Kurang	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 didapatkan hasil penelitian bahwa, sebagian besar responden menilai kinerja perawat cukup baik sebanyak 51 responden (51%) dan sebagian kecil kurang 2 responden (2%).

#### 4.3.2 Identifikasi Faktor Komunikasi Terapeutik Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Faktor Komunikasi Terapeutik Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 2-5 Juni 2020.

No.	Faktor Komunikasi Terapeutik	Jumlah Responden	
		Frekuensi ( f )	Persentase ( % )
1	Baik	51	51%
2	Cukup	46	46%
3	Kurang	3	3%

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

*Sumber : Data Primer (2020)*

Berdasarkan tabel 4.7 didapatkan hasil penelitian bahwa Komunikasi terapeutik yang digunakan perawat di rumah sakit Sebagian besar berkategori baik sebanyak 51 responden (51%) dan sebagian kecil kurang 3 responden (3%).

#### **4.3.3 Identifikasi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.**

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 2-5 Juni 2020.

No.	Tingkat Kepuasan	Jumlah Responden	
		Frekuensi ( f )	Persentase ( % )
1	Sangat Puas	55	55%
2	Puas	45	45%
3	Cukup Puas	0	0%
Jumlah		100	100%

*Sumber : Data Primer (2020)*

Berdasarkan tabel 4.7 didapatkan hasil penelitian bahwa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang Sebagian besar berkategori sangat puas sebanyak 55 responden (55%) dan sebagian kecil puas sebanyak 45 responden (45%).

#### 4.3.4 Analisis Faktor Kinerja terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan faktor kinerja Terhadap kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 2-5 Juni 2020.

Faktor Kinerja	Kepuasan Pasien				Total		Sig (P)
	Sangat Puas		Puas		F	%	
	F	%	F	%			
Baik	38	38%	9	9%	47	47%	0.000
Cukup	17	17%	34	34%	51	51%	
Kurang	0	0%	2	2%	2	2%	
Jumlah	55		45		100	100%	

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 55 responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan di unit rawat jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, responden menilai kinerja perawat baik yakni sebanyak 38 responden (38%) dan menilai cukup sebanyak 17 responden (17%). Sedangkan dari 45 responden yang merasa puas terhadap pelayanan di unit rawat jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, responden menilai kinerja perawat cukup yakni sebanyak 34 responden (34%) dan menilai kurang sebanyak 2 responden (2%).

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 Pengaruh antara kinerja dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

#### 4.3.5 Analisis Faktor Komunikasi terapeutik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi terapeutik Terhadap kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang 2-5 Juni 2020.

Faktor Komunikasi terapeutik	Kepuasan Pasien				Total		Sig (P)
	Sangat Puas		Puas		f	%	
	F	%	F	%			
Baik	39	39%	12	12%	51	51%	0.000
Cukup	15	15%	31	31%	46	46%	
Kurang	0	0%	3	3%	3	3%	
Jumlah	54		46		100	100%	

Sumber : Data Primer (2020)

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 54 responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan di unit rawat jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, responden menilai komunikasi terapeutik perawat baik yakni sebanyak 39 responden (39%) dan menilai cukup sebanyak 15 responden (15%). Sedangkan dari 46 responden yang merasa puas terhadap pelayanan di unit rawat jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, responden menilai komunikasi terapeutik perawat cukup yakni sebanyak 31 responden (31%) dan menilai kurang sebanyak 3 responden (3%).

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 Pengaruh antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan keperawatan di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

#### **4.4 Pembahasan**

##### **4.4.1 Identifikasi Faktor Kinerja Perawat Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang**

Berdasarkan tabel 4.6 Hasil penelitian tentang kinerja perawat di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang paling banyak memiliki kinerja yang cukup sebanyak 51 responden (51%) dan paling sedikit kurang sebanyak 2 responden (2%).

Hasil penelitian tentang kinerja perawat didapatkan dari pasien di Unit Rawat jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang, kinerja perawat dalam kategori cukup disebabkan sudah cukup sesuai antara harapan pasien dan kenyataan yang diterima dalam dalam pelayanan seperti pasien mengungkapkan bahwa perawat yang bekerja di unit rawat jalan ramah, perawat juga mampu membuat suasana pelayanan menjadi nyaman seperti saat memeriksa atau mengukur tekanan darah perawat senyum, selalu mendengarkan setiap keluhan dengan sabar dan memberikan pelayann yang primauntuk pasien. Disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 pasal 66, bahwa kinerja keperawatan atau praktek keperawatan menggambarkan aktifitas yang diberikan kepada klien melalui pelaksanaan asuhan keperawatan untuk mencapai tujuan layanan kesehatan sesuai dengan tugas dan wewenang perawat dengan memenuhi ketentuan kode etik, standar profesi, hak pengguna pelayanan, standar pelayanan dan standar prosedur operational.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2010) yang mengatakan bahwa tingkat kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gombong berdasarkan hasil penelitian secara umum dapat dimasukkan dalam kategori sedang. Terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja perawat dengan kinerja perawat di RS PKU Muhammadiyah Gombong. Penelitian lain yang dilakukan oleh Anwar (2014) mengenai hubungan kinerja perawat terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna yankes dalam pelayanan keperawatan di RSUD Syech Yusuf Kab.Gowa. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kinerja perawat berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien dimana penilaian pelaksanaan kerja pegawai sebaiknya menunjukkan hal-halyang sudah memuaskan dan menunjukkan hal yang perlu diperbaiki oleh pegawai. Sebaiknya merujuk pada contoh-contoh khusus mengenai tingkah laku yang memuaskan supaya dapat menjelaskan dasar-dasar komentar yang bersifat evaluative.

Kinerja perawat yang baik juga digambarkan pada hasil kuisioner yang diisi oleh pasien. Pada hasil kuisioner butir 1- 4 menyatakan mayoritas menyatakan baik pada kemampuan perawat seperti Perawat tanggap dan memperhatikan keluhan pasien, perawatdapat menciptakan kenyamanan pasien selama tindakan pemeriksaan. Pada hasil kuisioner juga menyatakan baik pada aspek Pemberian penjelasan tentang tindakan pemeriksaan serta penjelasan tindakan sesuai advice dokter.

Asuhan keperawatan yang bermutu merupakan asuhan yang manusiawi yang diberikan kepada klien, memenuhi standar dan kualitas yang diharapkan rumah sakit serta mencapai tingkat kepuasan dan

memenuhi harapan klien. Kualitas asuhan keperawatan sangat ditentukan oleh berbagai faktor antara lain : kondisi klien, pelayanan keperawatan termasuk tenaga keperawatan didalamnya, sistem manajerial dan kemampuan rumah sakit dalam melengkapi sarana dan prasarana serta harapan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan atau keperawatan yang diberikan. Penilaian kinerja merupakan alat yang dapat dipercaya oleh mengajar perawat dalam mengontrol sumber daya manusia dan produktivitas. Proses penilaian kinerja dapat digunakan secara efektif dalam mengarahkan perilaku pegawai dalam rangka menghasilkan jasa keperawatan dalam kualitas dan volume yang tinggi. Manajer perawat dapat menggunakan proses operasional kinerja untuk mengatur arah kerjadalam memilih, melatih, membimbing perencanaan karier, serta memberi penghargaan kepada perawat yang berkompeten.

Dengan demikian kinerja perawat menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien di rumah sakit, dimana kualitas pelayanan menjadi penentu citra institusi pelayanan yang nantinya akan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan, khususnya pada pasien di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

#### **4.4.2 Identifikasi Faktor Komunikasi Terapeutik Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.**

Komunikasi terapeutik perawat di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah cabang Sepanjang dapat diketahui bahwa mayoritas atau 51% responden pada penelitian ini menyatakan bahwa perawat sering memberikan pelayanan komunikasi terapeutik. Adapun 46% responden lainnya menyatakan bahwa perawat selalu memberikan pelayanan komunikasi terapeutik dan 3% responden lainnya menyatakan bahwa perawat hanya kadang-kadang memberikan komunikasi terapeutik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Luvi (2013) di ruang rawat inap RSI NU Demak bahwa hasil yang didapatkan sebagian besar komunikasi terapeutik perawat paling tinggi. Hasil penelitian yang dilakukan Husna, dkk (2014) tentang hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di RS Siti Khodijah Sepanjang bahwa perawat di RS Siti Khodijah Sepanjang telah menerapkan komunikasi terapeutik dan didapatkan hasil dalam kategori tinggi.

Tahapan komunikasi terapeutik terdiri dari 4 tahapan, yaitu tahap pra-interaksi, orientasi, kerja dan terminasi. Tahap terminasi merupakan tahap dimana perawat mendorong pasien untuk memberikan penilaian terhadap apa yang telah dilakukan oleh perawat. (Wiyono, 2010).

Menurut peneliti yang sesuai dengan kejadian di lapangan didapatkan komunikasi terapeutik perawat di Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang sering diterapkan kepada pasien maupun keluarga pasien, seperti menanyakan keluhan pasien, menjelaskan tujuannya datang, menggunakan komunikasi yang mudah dimengerti, sehingga perawat mampu membangun atau membina hubungan yang baik dengan pasien

dalam memberikan pelayanan keperawatan untuk kesembuhan pasien. Namun masih adapula yang lupa untuk mengucapkan salam atau menyapa pasien saat akan melakukan tindakan keperawatan.

#### **4.4.3 Identifikasi Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.**

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa rata-rata kepuasan pasien pada kategori sangat puas. Dengan demikian dapat diketahui pasien di unit rawat jalan RS Siti Khodijah Sepanjang telah merasa puas dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Kepuasan merupakan kesesuaian antara harapan pasien tentang pelayanan yang tersedia dengan persepsi pelayanan yang telah diterima (Hastuti,2011). Sangat luar biasa atau memuaskan jika apa yang diharapkan terlampaui dari pelayanan yang telah diterima, namun bila tidak terpenuhi maka mutu pelayanan tersebut dianggap kurang atau tidak memuaskan. Komponen kepuasan meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Dalam konteks penelitian ini, kepuasan merupakan perasaan senang atau lega yang diungkapkan oleh pasien karena terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan atas layanan yang diberikan perawat di unit rawat jalan RS Siti Khodijah Sepanjang.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Sehingga salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa

terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakankenyamanan, dan kenyamanan adalah kepuasan (Tjiptono & Barnes dalam Sumaniyah 2016). Menurut Nursalam (2012) terdapat 5 indikator kepuasan pasien dan dijadikan indikator dalam penelitian ini yaitu kenyataan (*tangibles*) berupa penampilan fisik, keandalan (*reliability*) berupa kemampuan perawat dalam menangani masalah dengan cepat, tanggung jawab (*responsiviness*) berupa kesedian perawat dalam membantu pasien saat mengalami kesulitan jaminan, (*assurance*) berupa kemampuan menjawab pertanyaan pasien perihal sakitnya, dan empati (*emphaty*) berupa perhatian kepada semua pasien. Adanya pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan, sehingga rumah sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di rumah sakit. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan. Misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

Suatu rumah sakit yang sukses di masa mendatang dan yang memenangkan persaingan adalah rumah sakit yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang kualitasnya lebih baik, biaya terjangkau, pelayanan penyampaian produk yang lebih cepat, serta pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya. Lebih lanjut, tingkat kepuasan pasien juga tergantung pada mutu suatu produk atau jasa. Mutu dalam pelayanan bersifat multidimensional, sehingga setiap

klien akan menilai mutu pelayanan dan kesehatan tergantung dari latar belakang kepentingan masing-masing.

#### **4.4.4 Analisis Faktor Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.**

Berdasarkan tabel 4.9 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 keerratan 0,446 termasuk dalam kategori rendah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

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).

Hasil penelitian juga sesuai dengan teori Moision Walter, and White (1972) yang mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah kinerja perawat, yang mana wujud dari kinerja perawat ini misalnya: kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan bagaimana perawat dalam memberikan jasa pengobatan terutama keperawatan pada waktu penyembuhan yang relatif cepat, kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pasien dan kenyamanan yang diberikan yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan rumah sakit. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien. Kepuasan muncul dari kesan pertama masuk pasien terhadap kinerja petugas kesehatan yang diberikan. Misalnya: pelayanan yang cepat, tanggap dan keramahan dalam memberikan pelayanan keperawatan.

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 melambangkan 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 Unit rawat jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang. Hal ini terlihat dari hasil kuisisioner kepuasan dengan kinerja bahwa sebagian besar 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 Unit rawat jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang sudah baik dan pasien yang mendapatkan pelayanan merasa sangat puas. Hasil penelitian juga mengatakan responden yang menilai kinerja cukup juga masih memberikan

makan puas dalam pelayanan keperawatan dikarenakan didalam kuisisioner kinerja ada poin-poin yang masih menurut responden bisa memenuhi kebutuhan pasien dalam pelayanan yang dilakukan oleh perawat seperti memberikan senyuman saat pelayanan, selalu memastikan identitas dengan benar dan bersikap ramah memenuhi semua kebutuhan pasien dalam pelayanan dan mengingat ada sebagian kecil pasien mandiri di unit rawat jalan menjadikan penilaian tersendiri bagi responden terhadap perawat, serta rata-rata responden yang datang ke poli unit rawat jalan adalah pasien yang sudah sering mendapat pelayanan di rumah sakit Siti Khodijah Sepanjang sehingga sikap loyalitas terhadap penilaian kinerja menjadi semakin terasa karena sudah mendapatkan pelayanan sebelumnya. Hal ini dapat dijadikan masukan buat unit rawat jalan terkait agar tetap diajaga kualitasnya serta 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.

#### **4.4.5 Analisis Faktor Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.**

Berdasarkan tabel 4.10 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 keerratan 0,403 termasuk dalam kategori rendah. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Komunikasi Terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien Dalam

Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Jalan RS Siti Khodijah Muhammadiyah Cabang Sepanjang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Darmawan (2009) serta Husna dkk. (2014) yang juga mendapatkan data adanya hubungan signifikan yang antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien. Dermawan (2009) mendapatkan data bahwa 54,6% perawat telah melakukan komunikasi terapeutik dan 66,7% klien merasa puas atas perawatan yang telah diberikan sehingga hasil analisis *Chi square* menemukan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan komunikasi terapeutik perawat pada tahap orientasi  $p = 0,002$ ;  $P < 0,05$ , kerja  $p=0,023$ ;  $P<0,05$  dan terminasi  $p=0,002$ ;  $P<0,05$  di IGD RSUD Dr. Soedarso Pontianak. Husna dkk. (2014) dalam penelitiannya juga mendapatkan data adanya hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan penerapan komunikasi terapeutik di RS Siti Khodijah Sepanjang dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,550 atau hubungan sedang dan nilai signifikansi sebesar 0,007.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Moision Walter, and White (1972) yang mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya adalah Komunikasi perawat Komunikasi merupakan tata cara informasi yang diberikan pihak penyedia jasa dan keluhan-keluhan dari pasien. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh penyedia jasa terutama perawat dalam memberikan bantuan terhadap keluhan pasien. Komunikasi juga termasuk perilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan

mendapatkan informasi serta komunikasi menduduki peringkat yang tinggi dalam persepsi kepuasan pasien RS. Tidak jarang walaupun pasien/keluarganya merasa *outcome* tak sesuai dengan harapannya merasa cukup puas karena dilayani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.

Stuart And Sundeen (1995) yang menyatakan bahwa komunikasi terapeutik merupakan cara untuk membina hubungan yang terapeutik dimana terjadi penyampaian informasi dan pertukaran perasaan dan pikiran dengan maksud untuk mempengaruhi orang lain. Komunikasi terapeutik juga merupakan komunikasi yang direncanakan secara sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien dan membina hubungan yang terapeutik antara perawat dan klien. Menurut Stuart & Sundeen (1995) proses komunikasi terapeutik dapat dilakukan melalui 4 fase yakni fase Prainteraksi, Fase Orientasi, Fase Kerja Dan Fase Terminasi. Untuk mendapatkan hasil kepuasan pasien yang maksimal, Stuart & Sundeen (1995) juga mengungkapkan perlunya teknik dalam berkomunikasi terapeutik teknik itu meliputi *listening, broad opening, restating, accepting*, Klarifikasi serta *refleksi*. Sikap dalam berkomunikasi oleh perawat juga sangat menentukan dalam keberhasilan asuhan keperawatan yang tujuannya memenuhi kebutuhan dan kepuasan klien, sikap itu meliputi, berhadapan dengan klien, mempertahankan kontak mata dengan klien, membungkukkan badan kearah klien, memepertahankan sikap terbuka serta tetap rileks menjaga kekondusifan komunikasi dengan klien.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wijono (2010) yang menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan hal yang sangat penting bagi perawat untuk mendukung proses keperawatan yang meliputi pengkajian diagnosa keperawatan, perencanaan, pelaksanaan dan penilaian. Salah satu bagian dari komunikasi terapeutik yang paling berperan dalam kepuasan pasien adalah tahapan komunikasi terapeutik. Tahapan komunikasi terapeutik terdiri dari 4 tahapan, yaitu tahap pra-interaksi, orientasi, kerja dan terminasi. Tahap terminasi merupakan tahap dimana perawat mendorong pasien untuk memberikan penilaian terhadap apa yang telah dilakukan oleh perawat. (Wiyono, 2010).

Hal tersebut didukung oleh Sulistyaningsih (2007) yang menyebutkan bahwa dimensi mutu pelayanan rumah sakit yang mempengaruhi mutu pelayanan salah satunya merupakan dimensi hubungan perawat dengan pasien. Wiyono (2010) mengungkapkan bahwa Komunikasi terapeutik termasuk komunikasi interpersonal dengan saling memberikan pengertian antar perawat dengan pasien. Persoalan mendasar dari komunikasi ini adalah adanya saling membutuhkan antara perawat dan pasien, sehingga tercipta hubungan komunikasi pribadi diantara perawat dan pasien, perawat membantu dan pasien menerima bantuan.

Menurut pendapat peneliti, Komunikasi terapeutik yang baik disebabkan perawat telah memahami cara melakukan komunikasi terapeutik dengan baik dan Mengetahui proses berkomunikasi terapeutik.

pada penelitian ini sudah ada 4 tahapan atau fase yang dilalui dalam berkomunikasi terapeutik seperti fase pra interaksi, fase orientasi, fase kerja dan fase terminasi. Kemampuan ini dapat diperoleh oleh perawat melalui pendidikan yang ditempuh oleh perawat atau pelatihan-pelatihan tentang komunikasi terapeutik, sehingga perawat memiliki keterampilan yang baik tentang komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik yang cukup kemungkinan disebabkan perawat kurang memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan cara membangun komunikasi terapeutik yang baik dengan pasien. Komunikasi terapeutik sangat bermanfaat bagi perawat karena dapat memperoleh informasi tentang kondisi pasien dan bagi pasien komunikasi ini dapat membantu dalam menyampaikan keluhan pasien sehingga dapat dilakukan diagnosa yang tepat dan asuhan keperawatan yang tepat sesuai dengan penyakit yang diderita pasien sehingga pasien dapat memperoleh kesembuhan dan terciptanya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.