

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul memberikan pelayanan kesehatan diantaranya rawat inap dan pelayanan rawat jalan. Pada penelitian ini peneliti meneliti tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan oleh perawat. Penelitian dilakukan di pelayanan rawat inap seperti Bangsal Cempaka, Bakung dan Flamboyan yang termasuk bangsal penyakit dalam. Berdasarkan hasil observasi didapatkan bahwa di RSUD Panembahan Senopati Bantul terdapat perawat yang memiliki STR dengan Pemutihan dan dengan Uji Kompetensi. Adapun responden pada penelitian ini adalah perawat pelaksana di RSUD Panembahan Senopati Bantul, dimana jumlah perawat pelaksana dengan STR pemutihan yaitu 9 orang dan dengan Uji kompetensi sebanyak 28 orang.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 4 Mei 2017 di RSUD Panembahan Senopati Bantul terhadap 3 responden, didapatkan hasil bahwa 2 responden merasa puas dan 1 responden merasakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pada penelitian ini jumlah responden pasien sebanyak 37 orang.

2. Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik responden pasien dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut.

Tabel 4.1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta

Karakteristik	Frekuensi(n)	Persentase (%)
Usia pasien		
<30 thn	4	10,8
>30 thn	33	89,2
Total	37	100
Jenis kelamin pasien		
Laki-laki	16	43,2
Perempuan	21	56,8
Total	37	100
Pendidikan pasien		
SD	10	27
SMP	10	27
SMA	10	27
Perguruan Tinggi	7	18,9
Total	37	100
Pekerjaan pasien		
PNS	4	10,8
Karyawan Swasta	7	18,9
Buruh/Tani	14	37,8
Wiraswasta	7	18,9
Tidak bekerja	5	13,5
Total	37	100

Sumber: Data Primer (2017)

Tabel 4.1 menunjukkan mayoritas pasien berada pada rentang usia >30 tahun sebanyak 33 orang (89,2), dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 21 orang (56,8%), dengan mayoritas pendidikan SD, SMP dan SMA masing-masing sebanyak 10 orang (27%), dengan mayoritas pekerjaan sebagai buruh tani sebanyak 14 orang (37,8%).

Sedangkan gambaran karakteristik responden perawat dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut.

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Karakteristik Perawat berdasarkan Usia, Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta

Karakteristik	Frekuensi(n)	Persentase (%)
Usia Perawat		
<30 tahun	22	59,5
30-40 tahun	15	40,5
Total	37	100
Jenis kelamin perawat		
Laki-laki	11	29,7
Perempuan	26	70,3
Total	37	100
Tingkat pendidikan perawat		
D3	27	73,0
D4	3	8,1
S1	7	18,9
Total	37	100

Sumber: Data Primer (2017)

Tabel 4.2 menunjukkan sebagian besar perawat berada pada rentang usia <30 tahun yaitu sebanyak 22 orang (59,5%), dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 orang (70,3%), dengan mayoritas tingkat pendidikan D3 Keperawatan sebanyak 27 orang (73%).

3. Status Registrasi Perawat

Distribusi frekuensi berdasarkan status registrasi perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut.

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi berdasarkan status registrasi perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul (n=37)

No	Status registrasi perawat	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Uji Kompetensi	28	75,7
2	Pemutihan	9	24,3
	Total	37	100

Sumber: Data Primer (2017)

Tabel 4.3 menunjukkan sebagian besar perawat memiliki status registrasi berdasarkan uji kompetensi sebanyak 28 orang (75,7%).

4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Status Registrasi Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan status registrasi perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut.

Tabel 4.4
Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Status Registrasi Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta (n=37)

Status Perawat	Registrasi	n	Mean	Median	SD	Min	Max	CI 95%	
								Lower bound	Upper Bound
Tingkat Kepuasan Pasien	Uji kompetensi	28	81,11	82	6,56	72	92	76,0641	86,1581
	Pemutihan	9	45,22	32	25,8	29	92	25,3526	65,0919

Sumber: Data Primer (2017)

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa skor kepuasan pasien pada perawat yang melaksanakan uji kompetensi adalah 81,11. Sedangkan kepuasan pasien pada perawat yang pemutihan adalah 45,22. Hasil ini menunjukkan rata-rata kepuasan pasien bagi perawat dengan status registrasi uji kompetensi lebih tinggi daripada perawat registrasi pemutihan.

5. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Status Registrasi Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Untuk dapat menggunakan analisis data numerik data harus berdistribusi normal. Peneliti sudah melakukan uji normalitas data dengan hasil $p=0,200$ pada variabel ukom dan $p=0,001$ pada variabel pemutihan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data tidak berdistribus normal.

Tabel 4.5
Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Status Registrasi
Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul Yogyakarta (n=37)

	Status Registrasi	<i>N</i>	<i>Mean</i>	<i>Sum of</i>	<i>p-value</i>
	Perawat		<i>Rank</i>	<i>Rank</i>	
Tingkat	Uji kompetensi	28	20,73	580,50	0,086
Kepuasan Pasien	Pemutihan	9	13,61	122,50	
	Total	37			

Sumber: Data Primer (2017)

Untuk perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap status registrasi perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat dilakukan dengan analisis uji *Mann Whitney* dengan taraf signifikansi 95%. Dalam penelitian ini didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,086 ($p > 0,05$), artinya tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap status registrasi perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Akan tetapi tingkat kepuasan pasien dengan status registrasi uji kompetensi lebih tinggi jika dibandingkan pemutihan.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, mayoritas pasien berada pada rentang usia >30 tahun sebanyak 33 orang (89,2). Menurut Lumenta (1989) usia lebih tua akan merasa lebih puas dibanding dengan usia muda. Hal ini dikarenakan pasien lebih tua cenderung lebih menerima dibandingkan dengan pasien yang lebih muda, dokter dan perawat lebih respon dan perhatian terhadap pasien yang lebih tua. Mardini dalam Stefan (2014) berpendapat bahwa semakin bertambahnya usai seseorang maka akan semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan. Sehingga kekurangan-kekurangan selama berobat bisa di maklumi.

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SD, SMP dan SMA masing-masing sebanyak 10 orang (27%). Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap respon terhadap informasi yang datang dan akan berpikir

sejauhmana keuntungan yang mungkin diperoleh dari gagasan tersebut. Sehingga semakin tinggi pendidikan seseorang, maka kesempatan untuk memperoleh informasi dan pengetahuan akan semakin tinggi (Notoatmodjo, 2007). Pengetahuan tersebut akan menentukan nilai dari pelayanan yang didapat. Sehingga semakin tinggi tingkat pendidikan, maka kriteria kepuasan akan semakin tinggi (Siagian, 2000).

Mayoritas pekerjaan sebagai buruh tani sebanyak 14 orang (37,8%). Sesuai dengan yang diungkapkan Barata (2006), bahwa penghasilan menentukan kepuasan, semakin kecil penghasilan maka kebutuhan pelayanan kesehatan semakin sedikit. Orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.

2. Status Registrasi Perawat

Tabel 4.3 menunjukkan sebagian besar perawat memiliki status registrasi dengan uji kompetensi sebanyak 28 orang (75,7%). Sedangkan sebanyak 9 responden (24,3%) memiliki status registrasi dengan pemutihan. Berdasarkan Permenkes RI No.1796/MENKES/PER/VIII/2011 tentang registrasi tenaga kesehatan menjelaskan bahwa perawat mendapatkan STR dapat dengan 2 cara yaitu pemutihan dan dengan melakukan uji kompetensi. Perawat yang lulus pendidikan perawat sebelum tahun 2012 baik yang telah mempunyai SIP ataupun belum mempunyai SIP, akan dilakukan pemutihan tanpa uji kompetensi dan kepadanya diberikan STR. Sedangkan setelah tahun 2012 semua tenaga kerja kesehatan akan mendapatkan surat tanda registrasi (STR) setelah mengikuti uji kompetensi dan dinyatakan lulus.

Menurut Permenkes, uji kompetensi adalah suatu proses untuk mengukur pengetahuan, ketrampilan, dan sikap tenaga kesehatan sesuai dengan standar profesi. Uji kompetensi dilakukan empat kali dalam setahun yang diadakan oleh Majelis Tenaga Kesehatan Propinsi (MTKP). Dalam menjalankan tugasnya sebagai bagian dari keseluruhan tenaga kesehatan yang ada di Indonesia, seorang tenaga kesehatan termasuk seorang perawat tentunya membutuhkan Surat Tanda Registrasi (STR). Menurut UU nomor 38 tahun 2014 Pasal 1, registrasi adalah pencatatan resmi terhadap perawat yang telah

memiliki sertifikat kompetensi atau sertifikat profesi dan telah mempunyai kualifikasi tertentu lainnya serta telah diakui secara hukum.

3. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Status Registrasi Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa skor kepuasan pasien pada perawat yang melaksanakan uji kompetensi adalah 81,11. Sedangkan kepuasan pasien pada perawat yang memperoleh pemutihan adalah 45,22. Hasil ini menunjukkan rata-rata kepuasan pasien bagi perawat dengan status registrasi uji kompetensi lebih tinggi daripada perawat registrasi pemutihan.

Kepuasan pasien yaitu apabila yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas (Nursalam, 2015). Kepuasan pasien erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Jayanti (2012) yang dalam kesimpulannya mengungkapkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Semakin baik pelayanan keperawatan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan perawat merupakan segala upaya yang dilakukan perawat sebagai profesi atau profesional untuk memenuhi keinginan ataupun kebutuhan pasien terhadap jasa yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan modal utama bagi suatu rumah sakit untuk tetap bertahan dan bersaing di industri pelayanan kesehatan masyarakat. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit akan cenderung menceritakan pengalamannya kepada orang-orang dilingkungannya. Sehingga akan timbul persepsi yang positif terhadap *image* rumah sakit.

4. Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Status Registrasi Perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Untuk perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap status registrasi perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul dapat dilakukan dengan analisis uji *Mann Whitney* dengan taraf signifikansi 95%. Dalam penelitian ini didapatkan nilai p-value sebesar 0,086 ($p > 0,05$), artinya tidak terdapat

perbedaan tingkat kepuasan pasien terhadap status registrasi perawat di RSUD Panembahan Senopati Bantul.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal tersebut berarti citra kualitas yang baik bukan berada pada sudut pandang penyedia layanan akan tetapi berada pada pelanggan. Apabila pelayanan baik dan melampaui harapan pelanggan maka citra yang di muncul semakin baik. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima rendah maka citra yang muncul akan buruk (Widodo, 2009).

Perawat merupakan salah satu unsur yang menggambarkan baik buruknya pelayanan yang ada di rumah sakit yang sedikit tidaknya akan mempengaruhi kepuasan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hafid (2014) tentang hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan maka didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja perawat dan kepuasan pasien. Semakin baik kinerja perawat maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi.

Tidak adanya perbedaan kepuasan antara perawat registrasi ukom dan pemutihan dalam penelitian ini menandakan bahwa tidak adanya perbedaan kualitas diantara keduanya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Prayitno, Saryono dan Sarwono (2011) terdapat hubungan antara lama kerja perawat dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan kuesioner tingkat kepuasan yang terdiri atas 5 dimensi kepuasan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terdapat beberapa perbedaan yang perlu dipaparkan antara perawat ukom dan pemutihan. Perbedaan ini didasarkan pada perolehan nilai di masing-masing butir soal. Untuk perawat registrasi ukom, mean tertinggi berada pada butir soal nomor 1 (*tangibel*) yaitu “perawat selalu rapi dalam memberikan tindakan keperawatan”. Untuk semua perawat registrasi ukom rata-rata memiliki nilai mean diatas 2. Sedangkan untuk perawat pemutihan, masih terdapat nilai mean 1 di beberapa butir soal. Salah satunya pada soal 5 (*reliability*) yaitu “Perawat melakukan pemeriksaan fisik dengan cermat”. Sebenarnya pada setiap dimensi kepuasan baik *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*

perawat ukom memiliki nilai mean lebih tinggi dari perawat registrasi pemutihan. Akan tetapi perbedaannya tidak terlalu signifikan.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Pada penelitian ini peneliti hanya menilai kepuasan tanpa menilai harapan pasien.
2. Untuk jumlah variabel surat tanda registrasi pemutihan dan uji kompetensi berbeda, sehingga hasil uji normalitas tidak berdistribusi normal.

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA