

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari

Rumah sakit Umum Daerah Wonosari menempati lokasi di Dusun Jeruksari, kelurahan Wonosari, kecamatan Wonosari, kabupaten Gunungkidul. Berada di jantung kota Wonosari Kabupaten Gunungkidul atau sebelah utara kantor Bupati gunungkidul yang beralamat di Jalan Taman Bhakti nomor 06 Wonosari, Gunungkidul Yogyakarta, Yogyakarta kode pos 55812. Sejak awal berdirinya sampai sekarang RSUD Wonosari telah mengalami beberapa peningkatan baik mengenai fisik bangunan, sarana dan prasarana Rumah Sakit hingga peningkatan jumlah sumber daya manusianya. Selain itu juga mengalami peningkatan status Rumah Sakit dari type D menjadi type C pada tahun 1993 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 201/MENKES/SK/II/1993 tanggal 26 februari 1993.

Rumah Sakit pemerintah, RSUD Wonosari juga berfungsi sebagai rujukan di wilayah kabupaten Gunungkidul sehingga dituntut untuk mendapat memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sebagai unit kerja yang begitu banyak melibatkan berbagai profesi dengan multi disiplin ilmu yang beraneka ragam, tentu saja pengelolaan Rumah Sakit begitu kompleks. Kompleksitas permasalahan yang dihadapi tentu saja tidak dapat ditangani secara mandiri oleh Rumah Sakit tetapi perlu komitmen bersama antara pemilik Rumah Sakit (Pemerintah Daerah), masyarakat selaku pengguna jasa melalui perwakilan mereka di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Jumlah kunjungan pasien rawat inap di RSUD Wonosari pada tahun 2015 sebanyak 36.597 pasien. Kunjungan bangsal cempaka sebanyak 3.944 pasien, bangsal mawar sebanyak 21.117 pasien, bangsal

dahliasebanyak 3.944 pasien, bangsal kana sebanyak 5.496 pasien, bangsal melati sebanyak 98 pasien.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian ini tentang karakteristik responden pada pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	32	39 %
Perempuan	50	61 %
Total	82	100 %

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 responden (61%).

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentasi
Tidak sekolah	4	4,9 %
SD	6	7,3 %
SMP	12	14,6 %
SMA	56	68,3 %
PT	4	4,9 %
Total	82	100 %

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan pendidikan paling banyak berpendidikan SMA sebanyak 56 responden (68,3%).

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan berdasarkan usia Menurut DEPKES

Usia	Frekuensi	Presentase
17-25 tahun	6	7,3%
26-35 tahun	31	37,8%
36-45 tahun	27	32,9%
46-55 tahun	13	15,9%
56- 65 tahun	2	2,4%
>65 tahun	3	3,7%
Total	82	100%

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat karateristik responden berdasarkan sedangkan berdasarkan usia paling banyak berusia 26-35 Tahun sebanyak 31responden (37,8%).

2. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *Tangible* (Wujud Nyata).
Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *Tangible* (Wujud nyata).

Aspek <i>Tangible</i>	Frekuensi	Persentase
Puas	49	59,8%
Tidak Puas	33	40,2%
Total	82	100%

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *Tangible* (wujud nyata) paling banyak dalam kategori puas sebanyak 49 responden (59,8%).

3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *Reliability* (Kehandalan).
Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *Reliability* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *Reliability* (Kehandalan).

Aspek <i>Reliability</i>	Frekuensi	Persentase
Puas	35	42,7%
Tidak Puas	47	57,3%
Total	82	100%

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *Reliability* (kehandalan) paling banyak dalam kategori tidak puas sebanyak 47 responden (57,3%).

4. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *responsiveness* (Daya tanggap).
Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *responsiveness* (Daya tanggap).

Aspek <i>responsiveness</i>	Frekuensi	Persentase
Puas	65	79,3 %
Tidak Puas	17	20,7 %
Total	82	100 %

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *responsiveness* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 65 responden (79,3%).

5. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *assurance* (Jaminan).

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *assurance* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *assurance* (Jaminan).

Aspek <i>assurance</i>	Frekuensi	Persentase
Puas	47	57,3 %
Tidak Puas	35	42,7 %
Total	82	100 %

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *assurance* (jaminan) paling banyak dalam kategori puas sebanyak 47 responden (57,3%).

6. Tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III Pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *empaty* (empati).

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan aspek *empaty* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap
Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan
Aspek *empaty* (Empati).**

Aspek <i>empaty</i>	Frekuensi	Persentase
Puas	49	59,8 %
Tidak Puas	33	40,2 %
Total	82	100 %

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *empaty* (empati) paling banyak dalam kategori puas sebanyak 49 responden (57,3%).

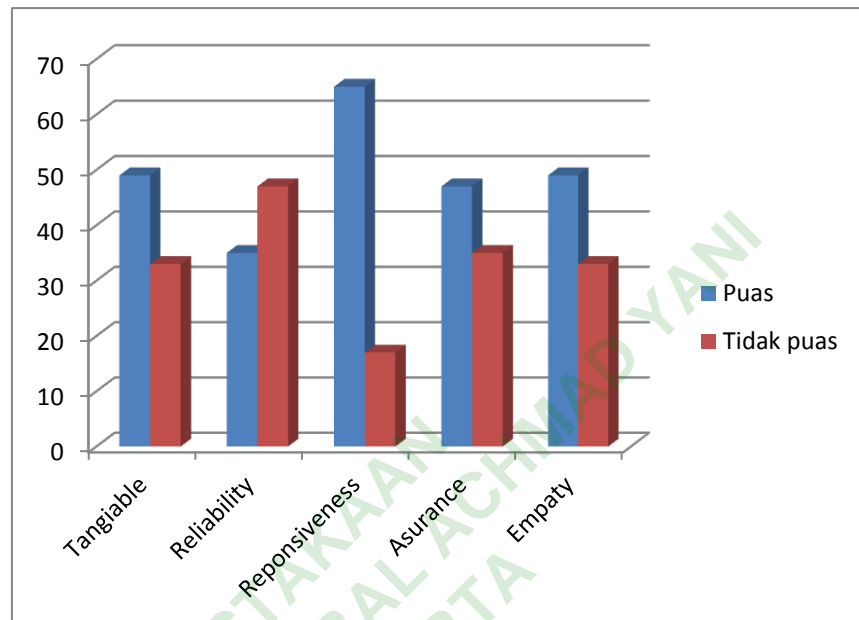
**Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap
Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan**

5 Aspek	Frekuensi	Persentase
Puas	49	59,8 %
Tidak Puas	33	40,2 %
Total	82	100 %

Sumber : Data primer 2016

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan 5 aspek paling banyak dalam kategori puas sebanyak 49 responden (57,3%), dari kategori tidak puas sebanyak 33 responden (40,2%).

gambar 2.4: Grafik tingkat kepuasan dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan di RSUD Wonosari Gunungkidul.



Sumber: Data Primer 2017

C. Pembahasan

1. Karakteristik Responden Pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan keperawatan dari jenis kelamin.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 responden (61%). Responden paling banyak berjenis kelamin perempuan karena sebagian besar pengunjung rumah sakit umum daerah wonosari Gunungkidul adalah perempuan (Data rumah sakit, 2015). Menurut Gunarsa perempuan lebih banyak melihat menampilkan secara detail, sementara laki-laki tidak mengindahkan hal tersebut. Cara mengelola hubungan untuk kaum laki-laki, mereka cenderung lebih cuek dengan hal yang dikemukakan oleh perempuan, karena itu mereka dianggap lebih fleksible dibandingkan perempuan (Gunarsa, 2008).

2. Karakteristik Responden Pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan keperawatan dari tingkat pendidikan.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan responden paling banyak pada pendidikan SMA/SMK sebanyak 56 responden (68,3%). Tingkat pendidikan mempengaruhi apa yang akan dilakukan yang tercermin dari pengetahuan. Pengetahuan akan mempengaruhi perilaku individu terhadap pelayanan yang diterimanya. Pendidikan yang semakin tinggi akan meningkatkan permintaan terhadap pelayanan kesehatan yang lebih dan ada kecenderungan untuk lebih menuntut atau mengkritik merasa belum puas. (Rangkuti, 2006)

3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan terhadap pelayanan keperawatan dari tingkat usia.

Karakteristik responden berdasarkan usia responden paling banyak berusia 26-35 tahun sebanyak 31 responden (37,8%). Menurut Rangkuti Pendidikan yang semakin tinggi akan meningkatkan permintaan terhadap pelayanan kesehatan yang lebih dan ada kecenderungan untuk lebih menuntut atau mengkritik merasa belum puas. (Rangkuti, 2006).

4. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *Tangible* (Wujud Nyata). Hasil penelitian menyatakan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *Tangible* (wujud nyata) paling banyak dalam kategori puas sebanyak 49 responden (59,8%). Responden menyatakan paling banyak puas terhadap pelayanan keperawatan aspek *tangible* yaitu karena perawat berpenampilan rapi, berpenampilan bersih melayani pasien, selain itu alat-alat tertata rapi. Ada berapa responden tidak mendapati ruang perawatan yang menggunakan bel dan tidak menyediakan tissue. Namun kelengkapan yang di berikan oleh pihak rumah sakit sebagian besar sudah memenuhi syarat kepuasan pasien berdasarkan aspek *tangible*. Menurut teori Parasuman *et al*,(1988) dikutip (Chistina, 2011) aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis. Hasil

ini sama dengan penelitian Muhammad (2015) menyatakan hasil penelitian ini menunjukkan dari 100 responden 54 (54%) menyatakan kualitas pelayanan dari aspek tangible baik.

5. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *Reliability* (Kehandalan).

Hasil penelitian menyatakan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *Reliability* paling banyak dalam kategori tidak puas sebanyak 47 responden (57,3%). Pada aspek pelayanan keperawatan aspek *Reliability* karena perawat belum mampu memberikan kesan yang baik pada sebagian besar responden. Menurut teori Parasuman *et al.*,(1988) dikutip (Chistina, 2011) menyatakan dimensi *Reliability* mampu untuk mewujudkan pelayanan yang handal dan akurat. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Sondari Aer(2015) yang menyatakan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan dari 70 responden yang berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara keseluruhan pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes pasien belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dimensi *reliability* (88,8%) menyatakan handal, sedangkan dalam penelitian ini didapatkan sebagian besar responden tidak menyatakan puas pada aspek *Reliability*.

6. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *responsiveness* (daya tanggap).

Hasil penelitian menyatakan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *responsiveness* paling banyak dalam kategori puas sebanyak 65 responden (79,3%). Kategori puas dalam aspek *responsiveness* (kepedulian) yaitu karena sebagian besar responden menyatakan perawat siap memberikan tindakan keperawatan, perawat bekerja cepat dan tepat dalam memenuhi kebutuhan pasien, perawat tanggap terhadap keluhan pasien, dan perawat peduli terhadap tindakan keperawatan yang dilakukan.

Hal ini sesuai dengan teori menurut Wendy Leebov et al dalam Djoko Wijono (2008) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor pembiayaan, kompetensi, *embience*, sistem, hubungan antar manusia, faktor kenyamanan dan keistimewaan.

7. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Keperawatan Aspek *assurance* (Jaminan).

Hasil penelitian menyatakan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *assurance* (Jaminan) paling banyak dalam kategori puas sebanyak 47 responden (57,3%). Pelayanan keperawatan aspek *assurance* (Jaminan) dapat dilihat pada hasil kuisioner menyatakan bahwa pasien sudah percaya terhadap tindakan perawatan yang dilakukan, perawat tidak kebingungan dalam melayani pasien, perawat telah membuat pasien aman dan tenang, selain itu responden menyatakan bahwa perawat sudah sabar dalam menghadapi pasien dan percaya akan tindakan yang dilakukan perawat.

Hasil ini sesuai dengan teori menurut teori Parasuman *et al*,(1988) dikutip (Chistina, 2011) Aspek *assurance* (Jaminan) pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan. Hasil ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Ulinuha (2014) yang menyatakan Hasil penelitian ini menyatakan responden merasa puas terhadap adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan sebesar (49,49%).

8. Tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III Pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *empaty* (perhatian).

Hasil penelitian menyatakan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan aspek *empaty* (perhatian) paling banyak dalam kategori puas sebanyak 49 responden (59,8%). Sebagian besar responden menyatakan puas pelayanan keperawatan aspek *empaty* (perhatian) yaitu karena perawat memiliki rasa sopan,

perhatian, memahami, pengertian, tidak menyepelekan dan tidak membedakan pasien dalam hal pelayanan keperawatan.

Faktor-faktor yang memberikan pengaruh pada kepuasan aspek *empaty* (perhatian) adalah karena faktor hubungan antar manusia yang terjalin dari perawat dan pasien. Hal ini sesuai dengan teori teori menurut Wendy Leebov et el dalam Djoko Wijono (2008) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor pembiayaan, kompetensi, *embience*, sistem, hubungan antar manusia, faktor kenyamanan keistemewaan.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan Mustikawati (2011) yang menyatakan puas dalam aspek *empaty* sebesar 57 orang (42,2%).

9. Tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III Pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan.

Hasil penelitian menyatakan tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pengguna BPJS kesehatan terhadap pelayanan keperawatan paling banyak dalam kategori puas sebanyak 49 responden (59,8%). Hal ini sesuai dengan teori teori menurut Wendy Leebov et el dalam Djoko Wijono (2008) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah faktor pembiayaan, kompetensi, *embience*, sistem, hubungan antar manusia, faktor kenyamanan keistemewaan.

D. Keterbatasan Peneliti

1. Peneliti tidak menghitung pasti banyak sample yang ambil per ruangan di bangsal kelas III RSUD Wonosari.
2. Kepuasan pasien khususnya diruang kelas III harus ada di generalisasi untuk kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RSUD Wonosari,