

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah sakit umum daerah Panembahan Senopati Bantul merupakan institusi kesehatan terbesar di Kabupaten Bantul berlokasi di Jl. Dr. Wahidin Sudoro Husodo, No 14 Bantul (55714), berdiri diatas lahan seluas 2,5 Ha, luas bangunan 8.350 m² , dengan usulan pengembangan perluasan sebesar 11.800 m² , sedangkan jumlah tempat tidur sebanyak 151 TT.

RSUD Panembahan Senopati Bantul memiliki 15 unit klinik rawat jalan, 10 Bangsal Rawat Inap, 12 unit instalasi pendukung, selain itu sumber daya manusia yang cukup lengkap memberikan pelayanan bermutu dan terjangkau. Bangsal Rawat Inap Dewasa yaitu Bangsal Cempaka, Nusa Indah, Mawar, Melati, Bakung, Flamboyan.

2. Karakteristik Responden

Hasil penelitian terhadap 53 perawat pelaksana yang dilakukan pemasangan infus di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul. Karakteristik responden dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.1
 Karakteristik Perawat Pelaksana Berdasarkan Pendidikan, Jenis Kelamin,
 dan Umur di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul

Karakteristik	Frekuensi	Prosentase
Pendidikan		
SPK	2	3,8
DIII KEP	48	90,6
S1 KEP	3	5,7
Jumlah	53	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	6	11,3
Perempuan	47	88,7
Jumlah	53	100
Umur		
25-35 tahun	44	83,0
36-45 tahun	6	11,3
46-55 tahun	3	5,7
Jumlah	53	100

(Sumber : Data primer yang diolah, 2011)

Berdasarkan penelitian terhadap 53 pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul diperoleh karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.2.
Karakteristik Pasien Berdasarkan Pendidikan, Umur, Jenis Kelamin dan Pekerjaan di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul

Karakteristik	Frekuensi	Prosentase
Pendidikan		
SD	34	64,2
SMP	12	22,6
SMA	5	9,4
PT	2	3,8
Jumlah	53	100
Umur		
30-40 tahun	16	30,2
41-50 tahun	15	28,3
51-60 tahun	22	41,5
Jumlah	53	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	45,3
Perempuan	29	54,7
Jumlah	53	100
Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	16	30,2
PNS	3	5,7
Buruh	16	30,2
Wiraswasta	18	34,0
Jumlah	53	100

(Sumber : Data primer yang diolah, 2011)

3. Peran Perawat dalam Pemasangan Infus di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati

Hasil pengukuran peran perawat pelaksana dalam pemasangan infus di RSUD Panembahan Senopati disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Peran Perawat Pelaksana dalam Pemasangan Infus di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati

Peran perawat	Frekuensi	Prosentase
Baik	37	69,8
Cukup	16	30,2
Kurang	-	0
Jumlah	53	100

(Sumber : Data primer yang diolah, 2011)

Tabel 4.3 menunjukkan sebagian besar perawat memiliki peran yang baik dalam pemasangan infus yaitu sebanyak 37 orang (69,8%) dan sisanya memiliki peran cukup yaitu sebanyak 16 orang (30,2%).

4. Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati

Hasil penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul

Tingkat kepuasan pasien	Frekuensi	Prosentase
Sangat puas	12	22,6
Puas	30	56,6
Tidak puas	11	20,8
Sangat tidak puas	-	0
Jumlah	53	100

(Sumber : Data primer yang diolah, 2011)

Tabel 4.4 menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas dengan pemasangan infus di bangsal rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul yaitu sebanyak 30 orang (56,6%), sedangkan pasien yang tidak puas jumlahnya paling sedikit yaitu sebanyak 11 orang (20,8%).

5. Hubungan Peran Perawat Pelaksana dalam Pemasangan Infus dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul

Tabulasi silang dan hasil uji statistik hubungan peran perawat Pelaksana dalam pemasangan infus dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Tabulasi Silang dan Uji Statistik Hubungan Peran Perawat dalam Pemasangan Infus dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul

Peran perawat	Tingkat kepuasan pasien						Total	τ	<i>p-value</i>
	Sangat puas		Puas		Tidak puas				
	f	%	f	%	f	%			
Baik	11	29,7	26	70,3	-	0	37	100	0,609 0,000
Cukup	1	6,3	4	25,0	11	68,8	16	100	
Total	12		30		11		53		

(Sumber: Data Primer yang diolah, 2011)

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa perawat yang melakukan pemasangan infus dengan baik sebagian besar pasiennya merasa puas yaitu sebanyak 26 orang (70,3%). Kemudian yang sangat puas 11 responden dan tidak ada satupun responden yang tidak puas.

Sedangkan perawat yang memiliki peran pemasangan infus cukup sebagian besar pasiennya tidak puas yaitu sebanyak 11 orang (68,8%).

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji *Kendal tau* seperti disajikan pada tabel 4.5, diperoleh p -value sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara peran perawat dalam pemasangan infus dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,609 menunjukkan kekuatan hubungan antara perawat perawat pemasangan infus dengan tingkat kepuasan pasien adalah kuat.

B. Pembahasan

1. Peran Perawat Pelaksana dalam Pemasangan Infus

Hasil penelitian pada tabel 4.3 menunjukkan peran perawat pelaksana dalam pemasangan infus sebagian besar adalah baik yaitu 37 orang (69,8%), sedangkan yang 16 (30,2%) adalah cukup. Sebagai tenaga kesehatan, perawat memiliki sejumlah peran di dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan hak dan kewenangan yang ada. Salah satu peran perawat adalah sebagai pelaksana layanan keperawatan (*care provider*). Dalam hal ini perawat memberikan layanan berupa asuhan keperawatan secara langsung kepada klien (individu, keluarga, maupun komunitas) sesuai dengan kewenangannya. Dalam perannya sebagai *care provider*, perawat bertugas untuk: memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi klien, melindungi hak dan kewajiban klien agar tetap terlaksana dengan seimbang, memfasilitasi klien dengan anggota tim kesehatan lainnya dan

berusaha mengembalikan kesehatan klien. Salah satu peran perawat sebagai care provider adalah pemasangan infus (Asmadi, 2008). Peran perawat yang baik dalam pemasangan infus diharapkan akan memberikan kenyamanan dan rasa aman kepada klien dan kondisi kesehatan klien akan segera pulih sehingga pasien akan merasa puas.

Hasil penelitian pada tabel 4.3 menunjukkan peran perawat pelaksana dalam pemasangan infus masih ada yang cukup yaitu sebanyak 16 (30,2%), dilihat dari penyebabnya tidak melakukan cuci tangan sesudah pemasangan infus yaitu sebanyak 70%, tidak membawa perlak dan pengalas yaitu sebanyak 40%. Hasil tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ratnawati, (2009), di Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus dengan sampel 103 perawat, didapatkan sebanyak 45% melakukan tindakan infus tidak sesuai dengan standar operasional prosedur. Dilihat dari penyebabnya sebanyak 62% disebabkan alat yang dipersiapkan kurang lengkap, yakni sebagian responden 58% tidak membawa pengalas dan 38% responden tidak melaksanakan tindakan sesuai dengan yang ditetapkan dalam prosedur tetap.

2. Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 4.4 Sebagian besar pasien puas dengan pemasangan infus di bangsal rawat inap RSUD Panembahan Senopati Bantul yaitu sebanyak 30 orang (56,6%), Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan

kesehatan yang diperolehnya (Pohan, 2006). Banyaknya pasien yang puas terhadap pelayanan pemasangan infus disebabkan beberapa faktor, seperti: kualitas produk infus yang baik produk, pelayanan pemasangan infus yang baik dari perawat, harga produk infus yang terjangkau serta pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan pemasangan infus. Hal ini sesuai dengan pendapat Budiastuti (2002), yang mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada faktor-faktor: kualitas produk atau jasa, harga dan biaya.

Hasil penelitian tabel 4.4 juga didukung oleh penelitian Kamaruzzaman, (2008), di Rumah Sakit Umum Sigli tentang pelayanan perawat yaitu pasien yang merasa puas 60,4%, sedangkan yang kurang puas 39,6%. Penelitian oleh Lestari, (2008), di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul tentang analisa faktor penentu tingkat kepuasan pasien yaitu pasien rawat inap menyatakan puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Hasil penelitian juga menunjukkan masih ada 11 orang (20,8%) pasien yang merasa tidak puas. Pengambilan data pasien sebagian besar mempunyai latar belakang pendidikan SD yaitu sebanyak 64,2%. Tingkat pendidikan yang relatif rendah maka kecenderungan pasien kurang mengerti dan kurang jelas dengan pertanyaan yang ada dalam kuesioner

sehingga memberikan jawaban yang kurang tepat dan akhirnya akan menghasilkan pernyataan tidak puas.²

Notoatmodjo (2003) mengatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

3. Hubungan Peran Perawat dalam Pemasangan Infus dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat merupakan dasar pengukuran Indeks kepuasan masyarakat sebagai unsur minimal dalam pelayanan (Ratminto & Winarsih, 2010). Langkah promosi yang sangat efektif dan murah dalam upaya membentuk citra perawat yang baik adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada klien (Pohan, 2006).

Hasil analisis tabulasi silang (*cross tab*) tabel 4.5 diketahui perawat yang memiliki peran pemasangan infus baik sebagian besar pasiennya puas yaitu 26 orang (70,3%). Sedangkan perawat yang memiliki peran pemasangan infus cukup sebagian besar pasiennya tidak puas yaitu 11 orang (68,8%). Hasil uji korelasi *Kendal tau* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara peran perawat dalam pemasangan infus dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal Rawat Inap RSUD

Panembahan Senopati Bantul. Hasil ini memberikan indikasi bahwa semakin baik peran perawat dalam memasang infus maka pasien akan merasa puas, demikian juga sebaliknya semakin rendah kategori peran perawat dalam memasang infus maka pasien akan cenderung merasa tidak puas.

Hasil dari tabel 4.5 sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmadi, (2008). Pelayanan perawat mempunyai hubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien umum Rawat Inap Kelas III RSUD Karimun

Hasil dari tabel 4.5 tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh peneliti lain seperti penelitian Kamaruzzaman, (2008), di RSUD Sigli bahwa ada hubungan signifikan antara interaksi perawat dengan kepuasan pasien yaitu pasien yang merasa bahwa perawat melakukan interaksi dengan pasien dengan kategori baik berjumlah 19 orang (59,4%) yang merasa puas, sedangkan yang merasa interaksi yang dilakukan perawat kurang baik diketahui 16 orang (30,19%) merasa kurang puas. Menurut Wiyono, (2005), di Rumah Sakit Manis Renggo Klaten kualitas pelayanan medis memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (koefisien sebesar 0,05427) dengan tingkat signifikansi 7 %. Kualitas pelayanan paramedis memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (koefisien sebesar 0,06994) dengan tingkat signifikansi 8,8 %. Kualitas pelayanan penunjang

medis memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen (koefisien 0,06287) dengan tingkat signifikansi 8,9 %.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Tingkat kepuasan pasien hanya diukur dengan menggunakan kuesioner tertutup sehingga kurang bisa menggali data lebih detail/ mendalam.

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA