

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran RSUD Wates Kabupaten Kulon Progo

Rumah Sakit Umum Daerah Wates terletak di Dusun Beji Kecamatan Wates Jl. Tentara pelajar KM.1 No.5 Wates Kulon Progo dengan luas tanah 31.010m, luas bangunan 8,731 m. Pada tanggal 1 Januari 2009 kedudukan Rumah Sakit Daerah Wates menjadi Badan Pelayanan Umum Daerah (BLUD) sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Wates ditingkatkan kelasnya menjadi kelas B.

Pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates yaitu pelayanan gawat darurat IGD/ICU/ICCU, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap yang terdiri dari ruang Wijaya Kusuma, Anggrek, Bougenvile, Melati Edelweise, Kenanga, serta pelayanan penunjang. Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Wates berupa Rawat inap penyakit dalam, rawat inap penyakit syaraf, rawat inap penyakit bedah, rawat inap penyakit anak, rawat inap penyakit obstetri. Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates berupa poliklinik penyakit dalam, poliklinik penyakit bedah, poliklinik penyakit anak, poliklinik penyakit syaraf, poliklinik penyakit obstetrik, ginekologi dan KB, poliklinik penyakit THT, poliklinik penyakit mata, poliklinik penyakit gigi dan mulut, poliklinik penyakit kulit kelamin, poliklinik fisioterapi.

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo, yaitu ruang Wijaya Kusuma, Anggrek, Bougenvile dan Edelweise.

2. Karakteristik Responden

Hasil penelitian terhadap 36 orang responden pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta diperoleh karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan dan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta Desember 2012 – Januari 2013

Karakteristik	Frekuensi	Prosentase (%)
Umur		
18-28 tahun	8	22,2
29-39 tahun	11	30,5
40-50 tahun	15	41,7
> 50 tahun	2	5,6
Pendidikan		
SD	8	22,2
SLTP	7	19,4
SMA	19	52,8
PT	2	5,6
Pekerjaan		
PNS	3	8,3
Karyawan swasta	8	22,2
Wiraswasta	3	8,3
Pedagang	10	27,8
Petani	10	27,8
Lain-lain	2	5,6
Jumlah	36	100

Sumber : Data primer Desember 2012 – Januari 2013

Tabel 4.1 menunjukkan sebagian besar responden berumur 40-50 tahun sebanyak 15 orang (41,7%). Pendidikan sebagian besar responden adalah SMA sebanyak 19 orang (52,8%). Pekerjaan responden sebagian besar adalah pedagang dan petani masing-masing sebanyak 10 orang (27,8%).

3. Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian terhadap persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta Desember 2012 – Januari 2013

Persepsi pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Baik	13	36,1
Cukup	18	50,0
Kurang	5	13,9
Jumlah	36	100

Sumber: Data Primer Desember 2012 – Januari 2013

Tabel 4.2 menunjukkan sebagian besar pasien memiliki persepsi yang cukup tentang mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta sebanyak 18 orang (50%).

4. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian terhadap kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta Desember 2012 – Januari 2013

Kepuasan pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat puas	12	33,3
Puas	19	52,8
Kurang puas	5	13,9
Jumlah	36	100

Sumber: Data Primer Desember 2012 – Januari 2013

Tabel 4.3 menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta sebanyak 19 orang (52,8%).

5. Hubungan Persepsi Pasien dengan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan

Tabulasi silang persepsi pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4. Tabulasi Silang Persepsi Pasien dengan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta Desember 2012 – Januari 2013

Persepsi pasien	Kepuasan pasien						Total		τ	p- value
	Sangat puas		Puas		Kurang puas					
	f	%	f	%	f	%	f	%		
Baik	11	78,6	2	15,4	0	0	13	100	0,767	0,000
Cukup	1	5,6	15	83,3	2	11,1	18	100		
Kurang	0	0	2	40,0	3	60,0	5	100		
Total	12		14		5		36			

Sumber: Data Primer Desember 2012 – Januari 2013

Tabel 4.4 menunjukkan pasien yang memiliki persepsi baik sebagian besar sangat puas terhadap mutu pelayanan keperawatan sebanyak 11 orang (78,6%). Pasien yang memiliki persepsi cukup sebagian besar puas terhadap mutu pelayanan keperawatan sebanyak 15 orang (83,3%). Pasien yang memiliki persepsi kurang sebagian besar kurang puas terhadap mutu pelayanan keperawatan sebanyak 3 orang (75%).

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *Kendal tau* seperti disajikan pada tabel 4.4, diperoleh p -value sebesar $0,000 < \alpha$ (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan persepsi pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,767 menunjukkan tingkat hubungan antara persepsi pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta termasuk kategori kuat.

B. Pembahasan

1. Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Keperawatan

Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indra, kemudian individu ada perhatian, lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dinamakan persepsi. Dengan persepsi individu menyadari dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada

disekitarnya maupun tentang hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan (Sunaryo, 2004).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi yang cukup terhadap mutu pelayanan keperawatan sebanyak 18 orang (50%). Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal (Widayatun, 2009).

Perawat memberikan pelayanan selama 24 jam terus menerus pada pasien sehingga menjadikan satu-satunya profesi kesehatan di rumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien. Asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan perawatan yang diterima pasien akan berusaha diinterpretasikan oleh pasien. Pasien bisa saja memberikan tanggapan yang berbeda ketika kondisi psikologisnya berbeda, sekalipun menerima kualitas layanan yang sama. Oleh karena itu disamping memerlukan layanan materi yang menyangkut produk, pasien juga memerlukan layanan yang lebih bersifat pribadi (Purnomo, 2004).

Banyaknya pasien yang memiliki persepsi yang cukup terhadap mutu pelayanan keperawatan dipengaruhi oleh faktor usia, pendidikan dan pekerjaan. Usia responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah 40-50 tahun sebanyak 15 orang (41,7%). Semakin tua usia memiliki harapan yang lebih rendah sehingga tuntutan terhadap kinerja yang diharapkan terhadap pelayanan akan semakin rendah (Widayatun, 2009).

Pendidikan responden sebagian besar adalah SMA sebanyak 19 orang (52,8%). Pendidikan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi harapan dan persepsi. Semakin tinggi pendidikan maka seseorang akan menjadi semakin mengerti tentang kesehatan, lebih mudah beradaptasi, lebih menghargai kinerja perawat dan jika ditinjau dari kematangan berpikir akan lebih lebih mampu mengontrol keinginan sehinggauntutannya akan pelayanan lebih rendah (Widayatun, 2009).

Pekerjaan responden sebagian besar adalah pedagang dan petani masing-masing sebanyak 10 orang (27,8%). Pekerjaan berpengaruh terhadap persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan. Seseorang yang memiliki status ekonomi baik mempunyai kesempatan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik sehingga mereka mempunyai harapan dan tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik daripada mereka yang memiliki status ekonomi rendah (Widayatun, 2009).

2. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien puas terhadap mutu pelayanan keperawatan sebanyak 19 orang (52,8%). Hal ini membuktikan bahwa secara umum pelayanan keperawatan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah Wates telah mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi. Menurut Supranto (2001), kepuasan terjadi setelah seseorang membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler (2005), kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan tanggap atau memprioritaskan keluhan pasien.

Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates dipengaruhi oleh usia, pendidikan dan pekerjaan pasien. Usia tua lebih puas terhadap pelayanan keperawatan dibandingkan usia muda. Semakin bertambahnya usia seseorang, semakin bijaksana dalam menanggapi permasalahan sehingga kekurangan-kekurangan selama menjalani perawatan bisa dimaklumi. Selain itu ada faktor social budaya yaitu sebagai orang timur para perawat lebih menghargai dan menghormati orang tua sehingga lebih perhatian dalam memberikan pelayanan keperawatan (Sabarguna, 2004).

Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka seseorang akan menjadi semakin mengerti tentang kesehatan, lebih mudah beradaptasi, lebih menghargai kinerja perawat dan jika ditinjau dari kematangan berpikir akan lebih lebih mampu

mengontrol keinginan sehingga tuntutan akan pelayanan lebih rendah. Tuntutan pelayanan yang rendah akan memungkinkan pencapaian kepuasan lebih mudah (Sabarguna, 2004).

Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hal ini biasanya disebabkan orang yang bekerja lebih menginginkan keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Selain itu pasien yang sudah bekerja ingin segera sembuh karena semakin lama sakit semakin banyak waktu yang terbuang dan mengurangi pemasukan secara financial (Sabarguna, 2004).

3. Hubungan Persepsi Pasien dengan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan

Hasil tabulasi silang menunjukkan pasien yang memiliki persepsi baik sebagian besar sangat puas terhadap mutu pelayanan keperawatan sebanyak 11 orang (78,6%). Pasien yang memiliki persepsi cukup sebagian besar puas terhadap mutu pelayanan keperawatan sebanyak 15 orang (83,3%). Pasien yang memiliki persepsi kurang sebagian besar kurang puas terhadap mutu pelayanan keperawatan sebanyak 3 orang (75%).

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji *Kendall Tau* menunjukkan ada hubungan yang signifikan persepsi pasien dengan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wates, Kulon Progo, Yogyakarta. Hasil penelitian ini mendukung teori Moison, Walter dan White (dalam Haryanti, 2000) yang menyebutkan bahwa persepsi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Pasien akan menilai seluruh kinerja dan sikap perawat yang mereka dapatkan dan rasakan selama dirawat dari mulai masuk sampai keluar dari rumah sakit dan kemudian diinterpretasikan dalam bentuk rasa puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya suatu kebutuhan menciptakan kenyamanan dan kenyamanan adalah kepuasan.

Pelayanan keperawatan merupakan salah satu indikator kepuasan. Berbagai kegiatan dan prasarana pelayanan kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan determinan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai kegiatan pelayanan yang diterimanya maupun terhadap sarana dan prasarana kesehatan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Penilaian mereka terhadap kondisi rumah sakit (mutu baik atau buruk) merupakan gambaran kualitas rumah sakit seutuhnya berdasarkan pengalaman subjektif individu pasien. Aspek pengalaman pasien rumah sakit, dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan pihak rumah sakit yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang membutuhkan pelayanan kesehatan rumah sakit. Jika sebelumnya pasien pernah dirawat di rumah sakit tertentu dan mendapatkan pelayanan lebih baik daripada saat dia dirawat sekarang maka responden akan memberikan penilaian yang lebih rendah terhadap pelayanan pada rumah sakit saat dia dirawat sekarang. Begitu pula sebaliknya jika saat ini pasien mendapatkan pelayanan yang lebih baik daripada saat dirawat di rumah sakit sebelumnya maka akan memberikan penilaian yang lebih tinggi terhadap pelayanan yang diterima saat ini (Sabarguna, 2005).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan keperawatan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates telah mampu memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas. Sesuai dengan pendapat Supranto (2006), bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan/pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan/pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atau *performance* dalam memenuhi harapan pelanggan, pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan/pasien terlampaui.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Mustofa (2002) yang menunjukkan terdapat hubungan bermakna antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Temanggung. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Pote (2008) yang menyimpulkan bahwa variabel persepsi memiliki hubungan signifikan dan positif terhadap kepuasan pelayanan perawatan di Instalasi Rawat Inap RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta. Demikian juga dengan penelitian Supardi (2008) yang menunjukkan ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan yang mengakibatkan hasilnya belum sesuai yang diharapkan. Keterbatasan tersebut meliputi:

- 1 Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data persepsi dan kepuasan pasien, sehingga jawaban yang diperoleh dari responden terbatas pada pertanyaan dalam kuesioner. Lebih baik lagi pengumpulan data dilengkapi dengan wawancara.
- 2 Responden dalam penelitian ini terbatas hanya pada pasien rawat inap kelas III sehingga belum dapat menggambarkan persepsi dengan kepuasan pasien tentang mutu pelayanan secara keseluruhan.
- 3 Peneliti tidak mengendalikan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan seperti image responden terhadap mutu pelayanan kelas III dan komunikasi.