

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Prambanan

RSUD Prambanan merupakan rumah sakit umum daerah dengan klasifikasi sebagai rumah sakit tipe D, yang beralamat di jalan Prambanan Piyungan Km 7, Delegan Sumberharjo Prambanan, lokasi strategis di tepi jalan raya yang dilewati oleh sarana transportasi arah Piyungan-Prambanan-Solo.

RSUD Prambanan merupakan pengembangan dan peningkatan status dari Puskesmas Prambanan 1 yang dirasakan perlu untuk memenuhi tuntutan daerah sekitar akan sarana pelayanan kesehatan yang lebih lengkap dan lebih baik kualitasnya karena secara geografis lokasi RSUD Prambanan sekarang ini dulunya jauh dari saran pelayanan kesehatan setingkat rumah sakit. RSUD Prambanan berdiri pada akhir tahun 2009 berdasarkan surat izin Bupati Sleman Nomor 503/2316/DKS/2009 tentang izin Penyelenggaraan Sementara Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan dan diperkuat dengan terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Sleman No. 9 tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Sleman. RSUD Prambanan memiliki beberapa layanan utama, antara lain instalasi gawat darurat, instalasi rawat jalan (Poli penyakit dalam, poli anak, poli kandungan, poli saraf, dan poli gigi), instalasi rawat inap (Candi Barong, Candi Gebang, dan Candi Ijo).

Candi Barong merupakan ruang rawat inap campuran kelas III khusus dewasa dengan kapasitas tempat tidur (TT) sebanyak 28 TT yang terdiri dari 4 TT untuk ruang isolasi, dan 24 TT untuk ruang non isolasi. Setiap ruang non isolasi terdiri dari 2 TT dan 1 kamar mandi dengan ukuran 3x4 m. Sedangkan setiap ruang isolasi terdiri dari 1 TT untuk setiap orang. Setiap kamar memiliki fasilitas 1 meja pasien.

Jumlah tenaga perawat di Candi Barong berjumlah 13 perawat yang terdiri dari 3 perawat dengan pendidikan S1 keperawatan dan 10 lainnya dengan pendidikan D-3 keperawatan.

B. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Responden

Hasil penelitian terhadap 40 pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan diperoleh karakteristik responden sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 5.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Prosentase
1.	Laki-laki	17	42.5
2.	Perempuan	23	57.5
	Total	40	100

Tabel 5.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 23 responden (57,5 %).

b. Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Menurut Usia di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan

No	Usia	Frekuensi	Prosentase
1.	17-25 tahun	5	12,5
2.	26-35 tahun	8	20
3.	36-45 tahun	9	22,5
4.	46-55 tahun	4	10
5.	56-65 Tahun	8	20
6.	> 65 tahun	6	15
	Total	40	100

Tabel 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada dalam kelompok usia dewasa akhir (36-45 tahun) sebanyak 9 responden (22,5 %). Pembagian usia responden dilakukan berdasarkan DepkesRI (2009), sebagai berikut: 17-25 tahun (remaja akhir), 26-35 tahun (dewasa awal), 36-45 tahun (dewasa akhir), 46-55 tahun (lansia awal), 56-65 tahun (lansia akhir), dan > 65 tahun (manula).

c. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1.	PT	3	7,5
2.	SMA	12	30
3.	SMP	17	42,5
4.	SD	8	20
Jumlah		40	100

Tabel 5.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMP sebanyak 17 orang (42,5%).

d. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 5.4 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
1.	Karyawan swasta	8	20
2.	Petani	5	12,5
3.	Pedagang	13	32,5
4.	Buruh	14	35
Jumlah		40	100

Tabel 5.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai buruh sebanyak 14 orang (35%).

e. Karakteristik Responden Menurut Penghasilan

Tabel 5.5 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan

No	Penghasilan	Frekuensi	Prosentase
1	> Rp. 1.270.000	11	27,5
2	< Rp. 1.270.000	29	72,5
Jumlah		40	100

Tabel 5.5 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpenghasilan kurang dari upah minimum kabupaten (UMK) Sleman

yaitu Rp. 1.270.000 sebanyak 29 orang (72,5%). Hal ini berarti sebagian besar responden rawat inap di ruang perawatan Candi Barong merupakan kelas menengah ke bawah.

2. Analisis Univariat

a. Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Hasil penelitian terhadap 40 pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan diperoleh persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan sebagai berikut:

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan

Keperawatan			
No	Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat baik	6	15
2.	Baik	24	60
3.	Kurang baik	10	25
	Total	40	100

Tabel 5.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi baik sebanyak 24 responden (60 %).

b. Kepuasan Pasien

Hasil penelitian terhadap 40 pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan diperoleh kepuasan pasien sebagai berikut:

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi	Prosentase
1.	Sangat puas	6	15
2.	Puas	25	62,5
3.	Kurang puas	9	22,5
	Total	40	100

Tabel 5.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas sebanyak 25 responden (62,5%).

3. Analisis Bivariat

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien. Hasil analisis bivariat adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8 Tabulasi Silang Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien

Persepsi terhadap asuhan keperawatan	pasien mutu	Kepuasan pasien			Total	Koefisien korelasi	p - value
		Kurang puas	Puas	Sangat puas			
Kurang baik	F	7	3	0	10	0,476	0,003
	%	70	30	0	100		
Baik	F	2	20	2	24		
	%	8,3	83,4	8,3	100		
Sangat baik	F	0	2	4	6		
	%	0	33,3	66,7	100		
Total	F	9	25	6	40		
	%	22,5	62,5	15	100		

Tabel 5.8 menunjukkan bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu asuhan keperawatan sebagian besar puas yaitu sebanyak 20 responden (83,4 %). Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *kendall's tau*, diperoleh *p-value* sebesar $0,003 < 0,1$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,476 menunjukkan tingkat keeratan hubungan persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di perawatan Candi Barong RSUD Prambanan, termasuk kategori sedang.

C. Pembahasan

1. Persepsi Pasien terhadap Mutu Asuhan 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. Persepsi membuat individu menyadari dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan. Setiap orang bisa mempunyai persepsi yang berbeda meskipun mengamati obyek yang sama (Sunaryo, 2004).

Persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dipengaruhi oleh kepercayaan yang lebih mengandalkan pada kabar dari mulut ke mulut (orang ke orang) untuk menilai mutu jasa sehingga pasien akan tetap setia bila pelayanan yang diberikan baik (Muninjaya, 2011). Menurut Pohan (2007) dan Tjiptono (2007), seseorang bisa memiliki persepsi yang berbeda meskipun menerima asuhan keperawatan yang sama, perbedaan persepsi dipengaruhi oleh karakteristik pribadi pasien yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan lama perawatan.

Jenis kelamin mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan (Pohan, 2007). Menurut Widyawatun (2009) pasien laki-laki pada umumnya cenderung menganggap pelayanan yang diterimanya baik daripada pasien perempuan karena adanya perbedaan pola pikir. Perempuan lebih berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri sehingga akan lebih menghargai kinerja perawat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dari 17 responden laki-laki terdapat 11 responden (64,7 %) memiliki persepsi baik, ini lebih tinggi dari kelompok responden berjenis kelamin perempuan.

Menurut Pohan (2007) usia mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 4 responden kelompok usia lansia terdapat 3 responden (75%) memiliki persepsi baik, lebih tinggi dari responden kelompok usia lainnya. Hal ini mendukung pendapat Widyawatun (2009) yang mengatakan bahwa usia terkait dengan kematangan berfikir seseorang. Semakin tua usia seseorang maka akan lebih menghargai kinerja perawat dan menerima apa yang diberikan oleh perawat sehingga memiliki persepsi yang lebih baik.

Tjiptono (2007) mengatakan bahwa pendidikan mempengaruhi persepsi pasien. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan. Seorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik daripada yang berpendidikan lebih tinggi (Tjiptono, 2007). Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan SD memiliki persepsi lebih baik dari kelompok lainnya sebanyak 6 responden (75%) dari 8 responden.

Menurut Tjiptono (2007), pekerjaan mempengaruhi persepsi pasien. Hasil penelitian menunjukkan dari 14 responden yang bekerja sebagai buruh terdapat 9 responden (64,3 %) memiliki persepsi baik, ini lebih tinggi dari responden dengan kelompok pekerjaan lainnya. Menurut Ariadi (2005), kelompok masyarakat yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterima. Lingkup pekerjaan juga mempengaruhi sikap dan penilaian seseorang terhadap sesuatu yang diinginkan, termasuk pelayanan kesehatan. Mereka yang terbiasa bekerja kasar lebih bisa menerima pelayanan kesehatan walaupun dinilai kurang baik oleh kelompok lainnya. Pada kenyataannya, suasana kerja rumah sakit, khususnya pelayanan perawat dan dokter rawat jalan, masih lebih baik dan lebih halus dibandingkan suasana kerja buruh, tani, nelayan, dan pedagang sehingga mereka memiliki penilaian yang baik terhadap pelayanan perawat.

Menurut Pohan (2007), penghasilan mempengaruhi persepsi pasien. Hasil penelitian menunjukkan dari 29 responden yang berpenghasilan kurang dari UMK Sleman memiliki persepsi baik sebanyak 18 responden (62,1 %), lebih tinggi dari responden yang berpenghasilan lebih dari UMK Sleman. Hal ini didukung oleh Pohan (2007) yang mengatakan bahwa seseorang yang memiliki penghasilan lebih dan mampu membayar lebih terhadap pelayanan cenderung mengharapkan pelayanan yang lebih baik.

2. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Asuhan Keperawatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden sebagian besar puas sebanyak 25 responden (62,5%) puas. Hal ini membuktikan bahwa secara umum asuhan keperawatan yang diberikan perawat di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan telah mampu memenuhi harapan pasien. Menurut Sabarguna (2004) dan Tjiptono (2007) kepuasan pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dipengaruhi oleh usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan.

Menurut Sabarguna (2004) usia mempengaruhi kepuasan pasien. Semakin tua usia seseorang maka akan semakin puas terhadap asuhan keperawatan yang diterimanya dan semakin bijak dalam menanggapi kekurangan kekurangan selama menjalani perawatan sehingga bisa dimaklumi (Sabarguna, 2004). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan dari 12 responden kelompok usia lansia sebagian besar puas sebanyak 9 responden (75 %), lebih tinggi dari kelompok usia lainnya.

Tjiptono (2007) mengemukakan bahwa pendidikan mempengaruhi kepuasan pasien. Individu dengan tingkat pendidikan rendah cenderung merasa puas terhadap apa yang diterimanya karena tidak tahu apa yang dibutuhkan. Sedangkan, individu dengan pendidikan lebih tinggi cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang menurutnya kurang puas. Hal ini dibuktikan dalam penelitian yang menunjukkan dari 17 responden berpendidikan SMP sebagian besar puas sebanyak 12 responden (70,6 %), ini lebih tinggi dari kelompok responden dengan tingkat pendidikan lainnya.

Menurut Tjiptono (2007) pekerjaan mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian yang menunjukkan dari 13 responden yang bekerja sebagai pedagang terdapat 12 responden (92,3%) yang puas, ini lebih tinggi dari kelompok pekerjaan lainnya. Individu yang bekerja memiliki tuntutan yang lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hal ini terjadi karena orang yang bekerja lebih menginginkan keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Selain itu, pasien yang bekerja ingin

segera sembuh karena semakin lama sakit maka semakin banyak waktu yang terbuang dan akan mengurangi pemasukan secara *financial* (Sabarguna, 2004).

Menurut Sabarguna (2004), penghasilan mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan dari 29 responden yang berpenghasilan kurang dari UMK Sleman terdapat 20 responden (69 %) yang puas, hasil ini lebih tinggi dari responden dengan penghasilan lebih dari UMK Sleman.. Hasil penelitian ini didukung oleh pendapat Sabarguna (2004) yang mengatakan bahwa Semakin tinggi penghasilan seseorang maka akan cenderung mengeluarkan biaya yang lebih tinggi untuk mendapatkan pelayanan yang memberikan kepuasan baginya sesuai dengan biaya yang dikeluarkan.

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

Hasil penelitian menunjukkan responden yang memiliki persepsi baik terhadap mutu asuhan keperawatan sebagian besar puas yaitu sebanyak 20 (83,4%). Hasil perhitungan statistik menggunakan uji korelasi *kendall's tau*, diperoleh *p-value* sebesar $0,003 < 0,1$ (α), dan koefisien korelasi sebesar 0,476 sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien di ruang perawatan Candi Barong RSUD Prambanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat telah mampu memenuhi harapan pasien sehingga pasien merasa puas.

Hasil penelitian ini mendukung pendapat Rangkuti (2006) yang mengatakan bahwa persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan mempengaruhi kepuasan pasien. Apabila persepsi pasien baik, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Pasien akan merasa puas jika kinerja yang ditampilkan lebih baik dari apa yang diharapkan pasien, dan sebaliknya (Muninjaya, 2011).

Menurut Pohan (2007), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau

kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pihak rumah sakit dan pelanggan/pasien yang harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit. Pasien yang puas akan kembali memanfaatkan jasa yang sama, sebaliknya konsumen yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan-tindakan negatif seperti mendiamkan saja, melakukan komplain, bahkan merekomendasikan negatif kepada orang lain, (Tjiptono, 2007).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan 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 dengan $p\text{-value } 0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pote (2008) yang menyimpulkan bahwa variabel persepsi memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelayanan perawatan di Instalasi rawat inap RSUD Wirosaban Kota Yogyakarta dengan nilai koefisien korelasi 0,790 dan nilai $p\text{-value } 0,000 < 0,05$.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan yang mengakibatkan hasil penelitian belum sesuai dengan yang diharapkan. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Peneliti tidak mengendalikan semua variabel pengganggu persepsi pasien terhadap mutu asuhan keperawatan seperti jenis kelamin, usia, penghasilan karena peneliti kesulitan mendapatkan responden dengan karakteristik yang sama.
2. Waktu penelitian yang relatif singkat sehingga dapat mempengaruhi hasil penelitian.