

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates Kulon Progo merupakan Rumah Sakit tipe B yang berstatus Negeri berlokasi di jalan Tentara Pelajar Km. 1, No 5, Dusun Beji, Kecamatan Wates, Kabupaten Kulon Progo. Pelayanan yang di berikan di Rumah Sakit umum daerah Wates yaitu pelayanan gawat darurat IGD/ICU/ICCU, pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap yang terdiri dari ruang Wijaya Kususma, Anggrek, Bougrnville, 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, dan rawat inap penyakit obstetrik. Pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wates berupa poliklinik penyakit dalam, poliklinik penyakit bedah, poliklinik penyakit anak, poloklinik penyakit syaraf, poloklinik penyakit obstetrik, Ginekologi, dan KB, Poliklink penyakit THT, poliklinik penyakit mata, poliklinik penyakit gigi dan mulut, poliklinik penyakit kulit kelamin serta poliklinik fisioterapi.

Visi RSUD Wates yaitu menjadi rumah sakit pendidikan dan pusat rujukan yang unggul dalam pelayanan yang bermutu, sedangkan misi RSUD Wates yaitu menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan paripurna yang profesional berorientasi pada kepuasan pelanggan, mengembangkan manajemen rumah sakit yang efektif dan efisien, menciptakan lingkungan yang sehat, nyaman dan harmonis, meningkatkan sumber daya manusia, sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, melindungi dan meningkatkan kesejahteraan karyawan dan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi tenaga kesehatan.

Penelitian ini dilakukan di Ruang *Bougenville* bangsal penyakit dalam kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo selama 2 minggu. Ruang *Bougenville* memiliki 18 tempat tidur dan dengan jumlah

perawat 14 orang. Rata-rata pasien setiap dua bulan berjumlah 81 pasien. Di Ruang *Bougenville* terdapat 14 orang perawat yang terdiri dari 1 Kepala Ruang, 2 *primary nursing*, dan 11 *asosiete nursing*.

2. Analisis Hasil Penelitian

a. Karakteristik Perawat

Dari hasil penelitian, diperoleh karakteristik perawat di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo ditampilkan dalam tabel 5.

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Karakteristik Perawat di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo

Karakteristik Perawat	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pendidikan Terakhir		
D3-Keperawatan	13	92,9
S1-Ners	1	7,1
Total	14	100,0
Lama Bekerja		
1 Tahun	2	14,3
2 Tahun	2	14,3
3 Tahun	1	7,1
4 Tahun	2	14,3
5 Tahun	1	7,1
>5 Tahun	6	42,9
Total	14	100,0

Sumber: Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa karakteristik perawat menurut pendidikan terakhir yang paling banyak adalah D3-Keperawatan yaitu sebanyak 13 perawat (92,9%). Lama bekerja terbanyak adalah > 5 tahun yaitu sebanyak 6 perawat (42,9%).

b. Karakteristik Pasien

Dari hasil penelitian, diperoleh karakteristik pasien rawat inap berdasarkan usia, jenis kelamin dan lama dirawat di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo tabel 6.

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien di Ruang *Bougenville* RSUD
Wates Kulon Progo

Karakteristik Pasien	Frekuensi	Presentase (%)
Usia		
20-30 Tahun	9	13,4
31-40 Tahun	17	25,4
41-50 Tahun	41	61,2
Total	67	100,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	59,7
Perempuan	27	40,3
Total	67	100,0
Lama Dirawat		
2 Hari	15	22,4
3 Hari	19	28,4
4 Hari	20	29,9
5 Hari	8	11,9
6 Hari	3	4,5
>7 Hari	2	3,0
Total	67	100,0

Sumber : Data Primer (2016)

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa karakteristik pasien menurut usia paling banyak adalah 41-50 tahun yaitu sebanyak 41 responden (61,2%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak laki-laki yaitu 40 responden (59,7%). Berdasarkan lama dirawat paling banyak adalah 4 hari yaitu 20 responden (29,9%).

3. *Caring* Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan telah diketahui frekuensi *caring* perawat di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo ditampilkan pada tabel 7.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi *Caring* Perawat di Ruang *Bougenville* RSUD
Wates Kulon Progo

<i>Caring</i> Perawat	Jumlah (n)	Presentase (%)
Negatif	5	7,5
Positif	9	13,4
Total	14	20,9

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa *caring* perawat di ruang *Bougenville* telah berperilaku *caring* dengan positif sebanyak 9 perawat(13,4%).

4. Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui frekuensi tingkat kepuasan di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo ditampilkan dalam tabel 8.

Tabel 8
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan di Ruang *Bougenville*
RSUD Wates Kulon Progo

Tingkat Kepuasan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Puas	21	31,3
Puas	46	68,7
Total	67	100,0

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan tabel 8 dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien di ruang *Bougenville* termasuk dalam kategori puas sebanyak 46 responden (68,7%).

5. Hubungan Antara *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan di Ruang *Bougenville* Wates Kulon Progo

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antara 2 variabel, yaitu variabel bebas adalah *caring* perawat dan variabel terikat adalah tingkat kepuasan. Hasil tabulasi hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang *bougenville* RSUD Wates Kulon Progo disajikan dalam tabel 9.

Tabel 9
Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang
Bougenville RSUD Wates Kulon Progo

<i>Caring</i> Perawat	Tidak Puas		Puas		Total		<i>p-value</i>	<i>r</i>
	N	%	N	%	N	%		
Negatif	4	28,6	1	7,1	5	35,7	0,018	0,578
Positif	2	14,3	7	50,0	9	64,3		
Total	6	42,9	8	57,1	14	100,0		

Sumber : Data Primer, 2016

Tabel 9 dapat disimpulkan bahwa *caring* perawat paling banyak berperilaku *caring* dengan positif sebanyak 7 responden (50,0%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *Somers'd* diketahui bahwa nilai *p-value* sebesar 0,018, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang *bougenville* RSUD Wates Kulon Progo. Hasil keeratan hubungan *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang *bougenville* RSUD Wates Kulon Progo 0,578 yang artinya keeratan hubungan sedang.

B. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Perawat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pendidikan responden terbanyak adalah D3-Keperawatan sebanyak 13 perawat (92,9%). Menurut Azwar (2009), lembaga pendidikan sebagai suatu sistem mempunyai pengaruh dalam pembentukan sikap dikarenakan meletakkan dasar pengertian dan konsep moral dalam diri individu, pemahaman akan baik dan buruk, garis pemisah antar sesuatu yang boleh dan yang tidak boleh dilakukan, diperoleh dari pendidikan. Tingkat pendidikan rendah akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap penerimaan, informasi dan lain-lain yang baru diperkenalkan (Mubarak dkk, 2007).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lama kerja perawat paling banyak > 5 tahun sebanyak 42,9%. Hal ini sesuai dengan teori Azwar (2009)

bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi sikap adalah pengalaman. Apa yang telah dan sedang dialami seseorang akan ikut membentuk dan mempengaruhi penghayatan mereka terhadap stimulus sosial. Tanggapan akan menjadi salah satu dasar terbentuknya sikap untuk dapat mempunyai pengalaman yang berkaitan dengan obyek psikologis.

b. Pasien

Pada tabel 6 menunjukkan hasil penelitian karakteristik pasien yang di rawat inap di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo. Jenis kelamin dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki. Menurut Asmadi (2008) bahwa faktor demografi yang berhubungan dengan kepuasan salah satunya adalah jenis kelamin. Jenis kelamin laki-laki dinyatakan lebih mudah merasa puas terhadap *caring* perawat dibandingkan wanita.

Hasil penelitian dalam tabel 6 menunjukkan usia sebagian besar 41-50 tahun sebanyak 41 pasien (61,2%). Hasil penelitian ini sejalan Meebon *cit* Lamri (2006), pada usia > 45 tahun cenderung lebih tinggi dibanding usia muda. Pasien yang lebih tua mudah menerima perlakuan orang lain dibandingkan dengan pasien yang lebih muda, termasuk kepuasan dalam perilaku perawat.

Faktor lain yang mempengaruhi yaitu lamanya dirawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien dirawat selama 4 hari (29,9%). Hal ini sejalan dengan penelitian Sukesu (2013) yang menyatakan bahwa pasien yang dirawat > 3 hari lebih mempersepsikan kepuasan (50%) dibandingkan dengan lama hari 1-3 hari (42,1%), dan pengalaman serta lama waktu dirawat seseorang akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh perawat.

2. *Caring* Perawat di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo

Hasil penelitian dalam tabel 7 menunjukkan bahwa *caring* perawat sebagian besar positif (73,1%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Qomariah (2012), yang menunjukkan perilaku *caring* perawat di ruang rawat inap RSUP Haji Adam Malik Medan sebagian besar adalah kategori positif.

Caring merupakan pengetahuan kemanusiaan, inti dari praktik yang bersifat etik. *Caring* merupakan cara yang memiliki makna dan motivasi tindakan (Dwidiyanti cit Marriner Tomey, 2007). Sikap ini diberikan melalui kejujuran, kepercayaan, dan niat baik. Perilaku *caring* menolong klien meningkatkan perubahan positif dalam aspek fisik, psikologis dan rasa aman serta nyaman (Watson, 2008). *Caring* adalah esensi dari keperawatan yaitu merupakan inti nilai-nilai moral keperawatan yang berdasarkan nilai kemanusiaan dan mendahulukan kesejahteraan orang lain, dalam hal ini klien dan keluarganya (Watson, 2004). Perilaku *caring* yang harus dimiliki oleh perawat dalam melakukan asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien meliputi, asuhan keperawatan fisik, emosi, rasa aman, dan nyaman untuk meliputi 25 aspek. (Watson, 2008).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea dkk (2014), yang menyatakan bahwa sebagian besar atau sebanyak 72,1% perawat yang bertugas di ruang kelas III RS Immanuel Bandung sudah melaksanakan perilaku *caring* yang positif terhadap pasien. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Martiningtyas (2013), yang menunjukkan bahwa sebagian besar atau sebanyak 70,4 % perawat yang bertugas di ruangan sudah melaksanakan perilaku *caring* kepada pasien di ruang rawat inap di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

3. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap *Caring* Perawat

Hasil penelitian dalam tabel 8 menunjukkan sebagian besar pasien puas (68,7%) terhadap *caring* perawat dalam tindakan keperawatan di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo. Hal ini membuktikan bahwa secara umum *caring* perawat di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo telah mampu memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu keadaan keinginan, harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi, kepuasan terjadi setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Pohan, 2007). Kepuasan klien sesuai dengan mutu pelayanan yang diterimanyadirumah sakit. Kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima dirumah sakit (Nursalam, 2008). Dengan mengetahui tingkat

kepuasan pasien, maka perawat dan manajemen rumah sakit dapat memperbaiki pelayanannya. Tingkat kepuasan pasien ini di dukung oleh 5 faktor yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* (Nursalam, 2015).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hutapea dkk (2014), yang menunjukkan bahwa hampir seluruh responden penelitiannya atau sebanyak (90,2%) merasa puas dengan pelayanan asuhan keperawatan di ruangan kelas III Rumah Sakit Immanuel Bandung. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mony (2014), yang menyatakan bahwa 55,9 % pasien rawat inap kelas III RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta merasa puas terhadap *caring* perawat serta penelitian Martiningtyas (2014), yang menyatakan sebanyak 56,1 % pasien puas terhadap *caring* perawat di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Soewondo Kendal.

4. Hubungan *Caring* Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo

Hasil tabulasi silang dalam tabel 9 menunjukkan *caring* perawat positif sebagian besar puas (64,2%). Hasil penelitian ini sejalan dengan Sukei (2013) yang menyatakan bahwa kecenderungan semakin perilaku *caring* perawat baik menunjukan bahwa terjadi kepuasan yang tinggi. Perilaku perawat yang kurang *caring* akan mempengaruhi kepuasan pasien yang rendah.

Kepuasan pasien terjadi apabila apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, harapan pasien dapat dipenuhi, maka pasien akan puas. Pasien adalah makhluk bio-psiko-sosio-ekonomi-budaya, artinya dia memerlukan terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan dari aspek biologis (kesehatan), aspek psikologis (kepuasan), aspek sosio-ekonomi (papan, sandang, pangan dan afiliasi sosial), dan aspek budaya. Siapa yang mengetahui secara khusus kebutuhan, keinginan ataupun harapan pelanggan atau pasien, maka dialah yang mempunyai keuntungan berhubungan dengan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang

diberikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang setia (Nursalam, 2015).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *Somers'd* didapatkan hasil bahwa nilai *p-value* sebesar 0,018, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang *Bougenville* RSUD Wates Kulon Progo dengan keeratan hubungan 0,578 sehingga keeratan hubungan sedang.

Caring perawat merupakan salah satu indikator kepuasan. Berbagai kegiatan atau tindakan yang mencerminkan sikap perawat dan kualitas rumah sakit merupakan cerminan utama dari kepuasan pasien. Pasien akan memberikan penilaian (reaksi afeksi) terhadap berbagai *caring* perawat yang diterimanya maupun yang terkait dengan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi pasien dan adanya perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik serta tanggap memprioritaskan kebutuhan pasien (Kottler, 2005).

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Pohan (2006) bahwa pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan dari perawat yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidak puasan atau perasaan kecewa pasien muncul apabila kinerja layanan kesehatan dari perawat tidak sesuai dengan harapannya.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mengalami berbagai keterbatasan dan kendala dalam penelitian ini yaitu :

1. Pengambilan data di responden dan yang berbeda, sehingga data *cross tabulation* tidak terpenuhi.
2. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data kepuasan pasien, sehingga jawaban yang diperoleh dari responden hanya terbatas pada pertanyaan dalam kuesioner. Lebih baik lagi jika data dilengkapi dengan wawancara.