

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah merupakan rumah sakit milik Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Tengah yang berlokasi di Desa Panggungan Kecamatan Gunung Sugih dengan luas tanah 51.700 M<sup>2</sup>. Pada tahun 2003 pembangunan secara fisik Rumah Sakit Umum Daerah Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah meliputi pembangunan Gedung Induk sebagai Kantor Administrasi (lantai II), Poliklinik, Instalasi Farmasi, Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Laboratorium Klinik, Instalasi Radiologi, Kamar Operasi, Ruang Perawatan Anak, Ruang Perawatan Bedah, Ruang Intensive Care Unit, Instalasi Gizi dan Instalasi Pencucian (Loundry) serta Peralatan Medik dan Penunjang Medik.

Pada Tahun 2005 pembangunan fisik dilanjutkan dengan penambahan untuk pembangunan dua Gedung Rawat Inap, Gedung Fisioterapi, Gedung ICU, Instalasi Kamar Jenazah serta pembuatan Gedung VIP yang hingga sampai saat ini masih pada tahap penyelesaian, Penambahan Selasar dan Peralatan Medik dan Penunjang Medik serta selanjutnya pada Tahun Anggaran 2006 RSUD Demang Sepulau Raya memperoleh penambahan gedung untuk Workshop serta pembuatan taman di lingkungan rumah sakit pada tahun anggaran 2007.

Sebelum dikeluarkan PERDA tentang Rumah Sakit Umum Daerah, pada tanggal 28 Agustus 2005 Rumah Sakit Daerah Demang Sepulau Raya mulai dioperasionalkan secara resmi berdasarkan Surat Keputusan Bupati Nomor 263/KPPS/11/2005 tanggal 24 Agustus 2005 tentang Tim Pelaksana Persiapan Operasionalisasi Rumah Sakit Umum Daerah Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah yang akhirnya dipimpin oleh dr. Lindawaty, lalu setelah itu keluarlah Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 143/Menkes/SK/I/2007, tanggal 31 Januari 2007, tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Daerah Demang Sepulau Raya menjadi Rumah Sakit Kelas C.

Tahun 2010, RSUD Demang Sepulau Raya melakukan penambahan bangunan berupa Gedung Aula, pengembangan Instalasi Gawat Darurat, serta rehabilitasi jaringan pipa air bersih melalui dana APBD. Serta melengkapi fasilitas Gedung. Ditahun yang sama Rumah Sakit Umum Demang Sepulau Raya ditetapkan sebagai Rumah Sakit yang menerapkan PPK-BLUD dengan Surat Keputusan Bupati Nomor : 241/KPTS/LTD.9/2010, pada tahun 2011 secara resmi sesuai keputusan tersebut rumah sakit menerapkan tata kelola keuangan BLUD. Pada Tahun 2020, RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah melakukan perbaikan dan penambahan gedung baru untuk ruang isolasi Covid-19 melalui dana APBD. Selain perbaikan dan penambahan gedung isolasi Covid-19, dana tersebut juga digunakan untuk menambah alat - alat kesehatan dan menambah kendaraan operasional berupa mobil ambulance. Pada tahun 2021 terjadi pergantian

direktur dari dr. Hasril Syahdu berganti ke dr. Taufiq Joni Prasetyo, M.Sc.Sp.A yang sebelumnya sebagai dokter spesialis anak.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Analisis Univariat

#### a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin dan Pendidikan

Hasil karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin dan pendidikan, diperoleh hasil distribusi yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin dan pendidikan penderita DM di RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah**

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
<b>Umur</b>		
< 45 tahun	10	32.2
≥ 45 tahun	21	67.7
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	14	45.2
Perempuan	17	54.8
<b>Pendidikan</b>		
SD-SMP	23	74.1
SMP-SMA	8	25.9
Total	31	100.0

Dari tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa dari 31 responden sebagian besar responden memiliki umur  $\geq 45$  tahun sebanyak 21 (67,7%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 (54,8%) dan memiliki pendidikan SD-SMP sebanyak 23 (74,1%).

### b. Distribusi Frekuensi *Caring* Perawat

Hasil distribusi frekuensi *Caring* Perawat, diperoleh hasil distribusi yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.2**  
Distribusi distribusi frekuensi *caring* perawat di RSUD Demang  
Sepulau Raya Lampung Tengah

<i>Caring</i> Perawat	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	6	19.4
Baik	25	80.6
Total	31	100.0

Dari tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa dari 31 responden sebanyak 6 (19,4%) dengan *caring* kurang baik dan sebanyak 25 (80,6%) dengan *caring* baik.

### c. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien, diperoleh hasil distribusi yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3**  
Distribusi distribusi frekuensi kepuasan pasien di RSUD Demang  
Sepulau Raya Lampung Tengah

Kepuasan Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	7	22.6
Puas	24	77.4
Total	31	100.0

Dari tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa dari 31 responden sebanyak 7 (22,6%) pasien tidak puas dan sebanyak 24 (77,4%) pasien puas.

## 2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat untuk melihat hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien, adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah**

<i>Caring</i> Perawat	Kepuasan Pasien						P- value	<i>Odds</i> <i>ratio</i>
	Tidak Puas		Puas		Total			
	N	%	N	%	N	%		
Kurang Baik	4	66,7	2	33,3	6	100	0,020	14.667 (117.675 -1.828)
Baik	3	12,0	22	88,0	25	100		
<b>Jumlah</b>	7	22,6	24	77,4	31	100		

Dari hasil analisis pada tabel 4.4 mengenai hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah, diperoleh bahwa responden dengan *caring* perawat kurang baik sebanyak 6, dari 6 responden sebanyak 4 (66,7%) tidak puas dan 2 (33,3%) puas. Responden dengan *caring* perawat baik sebanyak 25, dari 25 responden sebanyak 3 (12%) tidak puas dan 22 (88%) puas. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah didapatkan nilai *P-value* 0,020 (<0.05). dengan nilai *odds ratio* sebesar 14,667 (117,675-1,828), artinya responden dengan *caring* perawat kurang baik beresiko 14,667 kali mengalami ketidakpuasan pasien .

## C. Pembahasan

### 1. Karakteristik Responden

Hasil pengolahan data dapat dijelaskan bahwa dari 31 responden sebagian besar responden memiliki umur  $\geq 45$  tahun sebanyak 21 (67,7%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 17 (54,8%) dan memiliki pendidikan SD-SMP sebanyak 23 (74,1%).

Hasil penelitian Lesmana (2021) hubungan caring perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Hasil karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 26-35 tahun (46,7%), sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (68,3%) dan menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA (61,7%).

Peran gender (antara pria dan wanita) mengacu pada bagaimana seseorang berperilaku, biasanya wanita lebih sensitif daripada pria sehingga dalam mempersepsikan suatu keadaan biasanya wanita lebih peka, artinya bila suatu keadaan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka wanita lebih cepat memberikan persepsi negatif dibandingkan dengan pria. Pendidikan merupakan hal penting dalam mempersepsikan sesuatu hal yang dilihat dan dirasakan oleh seseorang (Manurung & Hutasoit, 2013).

Menurut asumsi peneliti tingkat pendidikan responden mempunyai peran dalam mencapai pemahaman dan kesadaran akan pentingnya

kesehatan itu sudah baik. Sehingga juga mempengaruhi responden dalam memberikan penilaian dalam pelayanan yang di berikan oleh petugas perawat di fasilitas puskesmas. Jenis kelamin perempuan memiliki persentase yang lebih banyak di bandingkan dengan laki-laki sehingga juga mempengaruhi dari populasi responden dan hasil yang di dapat. Kemudian semakin tua usia pasien, semakin besar pentingnya perilaku caring perawat dan kebutuhan caring.

## 2. *Caring* Perawat

Hasil penelitian dari tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa dari 31 responden sebanyak 6 (19,4%) dengan *caring* kurang baik dan sebanyak 25 (80,6%) dengan *caring* baik

Sejalan dengan hasil penelitian Lemana (2021) hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Hasil uji menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan *caring* yang baik dan pasien juga sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan (56,6%).

Didukung oleh teori pelayanan perawat yang memperhatikan pasien di sebut *caring* perawat. *Caring* Perawat bertujuan untuk mengetahui dan mengenal dengan tepat keluarga pasien, bersikap bersahabat, memperhatikan keluhan keluarga dari pasien yang sedang dirasakan, memiliki rasa empati, membantu memenuhi kebutuhan pasien sesuai

dengan kemampuan atau ketidakmampuan pasien dan tentunya selalu sabar merawat pasien (Edgar, dkk. 2020).

Dengan sikap dan pelayanan keperawatan yang mampu mengetahui dan mengenal kebutuhan pasien maka akan menciptakan rasa tenang dan puas terhadap pelayanan yang telah di berikan. Kepuasan pasien akan tercapai bila pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. Bentuk pelayanan yang paling mempengaruhi kepuasan pasien adalah pelayanan keperawatan. Perawat merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan. Puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator dan salah satu faktor penentu baik buruknya kualitas pelayanan keperawatan. Hal ini disebabkan karena perawat adalah tenaga kesehatan yang lebih memiliki banyak waktu untuk berinteraksi dengan pasien (Ariani dan Aini, 2018).

Menurut asumsi peneliti perilaku *caring* ini sangat penting untuk dipraktikkan dalam pelayanan keperawatan. *Caring* merupakan sebuah fundamental dan konsep yang unik dalam keperawatan yang menggambarkan tindakan humanistic seorang perawat dengan pasien. *Caring* dan *compassion* (Kasih sayang) merupakan suatu konsep yang sangat penting dan saling terkait dalam profesi keperawatan. Kasih sayang perawat dapat membantu dalam menanggapi kebutuhan pasien secara tepat, mendekati pengalaman subyektif pasien, memberikan perawatan individual dan meningkatkan kemampuan untuk memprediksi perilaku pasien. Kasih sayang berperan penting dalam memahami situasi pasien.



*Caring* ini berguna untuk mendukung proses kesembuhan pasien dan menjalin hubungan peduli dengan klien dan bertanggung jawab terhadap kondisi pasien. Perilaku *caring* merupakan suatu tindakan yang didasari oleh kepedulian, kasih sayang, keterampilan, empati, tanggung jawab, peka dan dukungan. Perilaku *caring* yang diberikan dalam tindakan keperawatan akan memiliki dampak yang positif kepada pasien. Pasien akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan perawat sehingga akan terjadi peningkatan kesembuhan pasien dikarenakan kebutuhan fisik, psikis dan spiritual terpenuhi.

Perawat memiliki waktu berinteraksi paling banyak dengan pasien. Oleh karena itu, perawat harus membina hubungan dengan pasien yaitu salah satu caranya dengan berperilaku *caring* sehingga akan tercipta suasana yang lebih nyaman dan pasien akan lebih terbuka dengan perawat.

### **3. Kepuasan Pasien**

Hasil penelitian dari tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa dari 31 responden sebanyak 7 (22,6%) pasien tidak puas dan sebanyak 24 (77,4%) pasien puas.

Sejalan dengan hasil penelitian Lemana (2021) hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Hasil uji menunjukkan bahwa sebagian besar perawat sudah memberikan *caring* yang cukup dan pasien juga sudah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan (56,6%).

Didukung oleh teori kualitas pelayanan keperawatan adalah salah satu aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan menimbulkan berbagai keluhan. Semakin banyak keluhan merupakan indikasi rendahnya kualitas pelayanan yang dapat menimbulkan tingkat kepuasan pasien semakin menurun (Eki, 2019).

Sangat penting bagi rumah sakit untuk terus mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan mengetahui apakah pelanggan/pasien puas atau tidak. Selanjutnya rumah sakit perlu mengetahui faktor-faktor yang secara keseluruhan mempengaruhi kepuasan pasien/pelanggan dan menentukan persepsi pelanggan terhadap determinan-determinannya agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang tinggi kepada pelanggan (Neupane & Devkota, 2017).

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (Pohan, 2015). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/ keluarga terdekat. Keadaan ini akan tercapai, apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan

derita-derita serta jerih payah yang telah dialami guna memperoleh hasil tersebut (Hanifah, 2016).

Menurut asumsi peneliti kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan dirumah sakit, pasien akan kembali lagi kerumah sakit tersebut. Kepuasan pasien yang positif akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di rumah sakit. Pasien yang merasa puas dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh perawat sesuai dengan yang diharapkan dan apabila pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang sudah baik yaitu dapat dikarenakan harapan pasien terlalu tinggi sehingga menyebabkan pasien merasa tidak puas.

#### **4. Hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM)**

Hasil penelitian hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah, diperoleh bahwa responden dengan *caring* perawat kurang baik sebanyak 6, dari 6 responden sebanyak 4 (66,7%) tidak puas dan 2 (33,3%) puas. Responden dengan *caring* perawat baik sebanyak 25, dari 25 responden sebanyak 3 (12%) tidak puas dan 22 (88%) puas. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Ruang Penyakit Dalam Rumah Sakit Demang Sepulau Raya Lampung Tengah P-value 0,020 (<0.05).

Sejalan dengan hasil penelitian Lemana (2021) hubungan perilaku *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Dari Hasil uji didapatkan  $\rho = 0.001$ , berarti  $\rho < 0,05$  hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara *caring* perawat dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Teluk Bogam Kecamatan Kumai Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. Penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2020) yang berjudul perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Private Care Center RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan hasil penelitian di uji menggunakan uji statistic chi-square dengan tingkat kemaknaan  $p = 0,006 <$  dari  $\alpha = 0,05$  sebagian besar pasien menganggap perilaku *caring* perawat baik (82,5%), lebih dari setengah pasien merasa tidak puas terhadap layanan keperawatan (75,0%) penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan kepuasan pasien (Rizki, 2020).

Didukung oleh teori *caring* diartikan sebagai tindakan kepedulian. *Caring* secara umum dapat diartikan sebagai suatu kemampuan untuk berdedikasi bagi orang lain, pengawasan dengan waspada, serta suatu perasaan empati pada orang lain dan perasaan cinta atau menyayangi. Pengertian *caring* berbeda dengan *care*. *Care* adalah fenomena yang berhubungan dengan orang berhubungan dengan bimbingan, bantuan, dukungan perilaku kepada individu, keluarga, kelompok dengan adanya kejadian untuk memenuhi kebutuhan aktual maupun potensial untuk

meningkatkan kondisi dan kualitas kehidupan manusia. Sedangkan *caring* adalah tindakan nyata dari *care* yang menunjukkan suatu rasa kepedulian (Erita, 2021).

Kepuasan pasien adalah keluaran (*outcome*) layanan kesehatan. Dengan demikian, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan (Pohan, 2015). Kepuasan pasien adalah tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/ keluarga terdekat. Keadaan ini akan tercapai, apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita-derita serta jerih payah yang telah dialami guna memperoleh hasil tersebut (Hanifah, 2016).

Perilaku *caring* perawat di rumah sakit sangat dibutuhkan oleh pasien. Pasien yang di rawat di rumah sakit tidak hanya membutuhkan kebutuhan fisik saja yang terpenuhi melainkan kebutuhan emosi juga harus terpenuhi. Perilaku *caring* ini berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien, semakin baik perilaku *caring* yang ditunjukkan oleh perawat maka akan semakin tinggi kepuasan pasien. Namun, Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh perilaku *caring* perawat. banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit baldhika husada jember yaitu dari suasana yang ada di rumah sakit, lokasi yang mudah dijangkau, sarana dan prasarana yang

mendukung. Perilaku caring yang ditujukan oleh perawat akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang ada dirumah sakit sehingga akan (Yudhistira, 2020).

Menurut asumsi peneliti semakin baik perilaku *caring* seorang perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan pada pasien maka tingkat kepuasan pasien pada pelayanan akan semakin baik pula, selain itu unsur caring ada beberapa hal juga mempengaruhi kepuasan pasien yaitu komunikasi perawat, mutu pelayanan keperawatan serta ketepatan waktu pelayanan keperawatan.