

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah singkat RSUD Pringsewu Lampung

RSUD Pringsewu Lampung terletak di jalan lintas barat pekan fajar agung barat, kecamatan pringsewu Lampung. Pada awalnya RSUD pringsewu adalah sebuah poli klinik dengan rawat tinggal yang mempunyai 10 tempat tidur, dan di kelolah oleh misi khatolik. RSUD pringsewu mulai berkembang dengan pesat sejak tahun 1990 setelah adanya penempatan dokter spesialis. Berdasarkan surat keputusan menteri kesehatan republik indonesia nomor 106/SK/1995. Pada tanggal 16 juni 2010 berdasarkan peraturan bupati pringsewu RSUD pringsewu di tetapkan sebagai instansi pemerintah daerah kabupaten pringsewu yang menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum daerah (PPK-BLUD) dengan setatus bertahap. Pada tahun 2012 status BLUD RSUD Pringsewu meningkat menjadi BLUD penuh.

2. Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya pelayanan prima di RSUD Pringsewu.

b. Misi rumah sakit

- 1) Memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas.
- 2) Meningkatkan profesionalisme sumberdaya manusia dan berakhlak mulia.
- 3) Mengembangkan sistem keuangan, informasi dan pemasaran RSUD.

B. Hasil penelitian

1. Karakteristik Responden

a. Umur dan jenis kelamin

Tabel 4.1

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dan usia di ruang rawat inap RSUD Pringsewu lampung tahun 2024.

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Umur	<25 tahun	2	2%
	25-30 tahun	13	13,2%
	31-40 tahun	40	40,6%
	41-50 tahun	32	32,6%
	51-60 tahun	9	9,1%
	61-70 tahun	2	2%
Jenis kelamin	Laki-laki	45	45,9%
	Perempuan	53	54,1%
Total		98	100%

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden sebagian besar adalah berusia 31-40 tahun sebanyak 40 responden (40,6%), sedangkan yang paling sedikit berusia <25 tahun yaitu 2 responden atau (2%), dan usia 60-70- tahun hanya 2 responden atau (2%). Berdasarkan tabel 4.1 dapat di ketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 responden (54,1%), dan laki-laki sebanyak 45 responden atau (45,9%).

b. Pendidikan

Tabel 4.2

Distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendidikan di ruang rawat inap RSUD Pringsewu lampung tahun 2024.

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	6	6,1%
SMP	5	5,1%
SMA	82	83,7%
Sarjana	5	5,1%
Total	98	100%

Berdasarkan tabel 4.3 dapat di ketahui bahwa pendidikan terbesar dan terbanyak dari responden adalah SMA yaitu 82 responden atau (83,7%), dan pendidikan paling sedikit yaitu Sarjana dan SMP

dengan 5 responden atau (5,1%), sedangkan pendidikan SD hanya 6 responden atau (6,1%).

2. Analisa Univariat

Hasil analisis univariat bertujuan untuk mendeskripsikan variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

a. Distribusi frekuensi berdasarkan mutu pelayanan keperawatan di RSUD Pringsewu lampung tahun 2024.

Tabel 4.3
Distribusi frekuensi berdasarkan mutu pelayanan keperawatan RSUD Pringsewu lampung tahun 2024.

Mutu pelayanan keperawatan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	35	35,7
Cukup	63	64,3
Kurang	0	0
Total	98	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa mutu pelayanan keperawatan pada RSUD Pringsewu lampung didapatkan hasil sebagian besar dari responden merasa mutu pelayanan berada di kategori cukup dengan 63 responden atau (64,3%).

b. Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu Lampung tahun 2024.

Tabel 4.4
Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu Lampung tahun 2024.

Kepuasan pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	41	41,8
Sedang	57	58,2
Rendah	0	0
Total	98	100%

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa kepuasan pasien di RSUD Pringsewu Lampung adalah sedang dengan 57 responden atau (58,2%).

3. Analisa Bivariat

Hasil dari Analisa Bivariat bertujuan untuk mengetahui Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu Lampung tahun 2024.

Tabel 4.5
Hasil korelasi Spearman Rank antara hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu Lampung 2024

Mutu pelayanan keperawatan	Tingkat kepuasam				Total	%	P-Value
	Tinggi		Sedang				
	N	%	N	%			
Baik	18	18,4%	17	17,3%	35	35,7%	0,010
Cukup	23	23,5%	40	40,8%	63	64,3%	
Total	41	41,8%	57	58,2%	98	100%	

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan hasil statistik dengan analisa *crosstabulation* didapatkan hasil, dari 98 sampel didapatkan 35 responden dengan mutu pelayanan baik dengan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 18 orang atau (18,4%), sedangkan mutu pelayanan baik dengan tingkat kepuasan sedang sebanyak 17 responden atau (17,3%). Didapatkan dari 63 pasien, mutu pelayanan keperawatan cukup dengan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 23 responden atau (23,5%). Sedangkan mutu pelayanan keperawatan cukup dengan tingkat kepuasan sedang sebanyak 40 responden atau (40,8%). Dari hasil 98 responden rata-rata pasien mengatakan mutu pelayanan keperawatan cukup dengan tingkat kepuasan pasien sedang.

Hasil analisa statistik dengan menggunakan *Spearman Rank* dengan derajat kesalahan $\alpha = 0,05$ diperoleh nilai *p-value* 0,010 yaitu $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu Lampung 2024.

C. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

a. Jenis kelamin

Hasil penelitian dari 98 responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin, didapatkan responden perempuan lebih banyak dibanding dengan responden laki-laki. Responden perempuan 53 responden (54,1%). Sebanyak dan responden laki-laki sebanyak 45 responden atau (45,9%).

Menurut hasil penelitian dari Muzer & Wujoso, (2020) mengatakan bahwa jenis kelamin merupakan faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku. Seseorang dengan jenis kelamin laki-laki biasanya lebih memiliki tuntutan yang lebih besar terhadap kepuasan dibanding dengan jenis kelamin perempuan pendapat tersebut mengatakan bahwa jenis kelamin dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan dari 81 responden didapatkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 49 atau (60,5%) Patattan, (2021).

Berdasarkan penelitian Habibi et al., (2019) di peroleh dari 57 responden berdasarkan jenis kelamin didapatkan data lebih banyak yaitu perempuan dengan 34 responden berjenis kelamin perempuan atau (59,6%) dan laki-laki berjumlah 23 responden atau (40,4%). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dari Salfia et al., (2021) dimana jumlah responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki, yaitu berjumlah 59 responden perempuan atau (67,8%) dan responden laki-laki berjumlah 28 responden atau (32,2%).

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas peneliti berasumsi bahwa jenis kelamin merupakan faktor yang mempengaruhi perilaku penilaian dari kepuasan, maka dari itu jenis kelamin yang berbeda maka berbeda pula tingkat kepuasannya.

b. Usia

Hasil penelitian dari 98 responden berdasarkan karakteristik usia, didapatkan hasil paling banyak menjadi responden yakni berumur 31-40 tahun sebanyak 40 responden atau (40,6%).

Menurut hasil penelitian dari Muzer & Wujoso, (2020) bahwa variabel usia menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, sehingga dapat dijelaskan bahwa peningkatan usia pasien akan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien. Hal ini didukung dengan pendapat Mapiare (1983) dalam Setiawan (2009), bahwa penambahan usia diikuti dengan perkembangan fisik, psikologis, dan intelektual. Kematangan dalam faktor-faktor tersebut menjadi seseorang memiliki kemampuan lebih baik dalam menilai sesuatu.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rivai et al., (2020) dengan 224 responden didapatkan paling banyak nilai responden berumur 40-49 tahun yaitu berjumlah 51 responden atau (56,2%) dan yang paling sedikit menjadi responden yaitu berumur 17-29 tahun atau sebanyak 7 responden atau (7,9%). Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadila & Sulastri, (2023) didapatkan hasil dari 44 responden paling banyak berumur 60-65 tahun berjumlah 20 responden atau (45,5%), dan yang paling sedikit berumur 71-75 tahun sebanyak 8 responden atau (18,2%). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Tridiyawati & Prahasta, (2022) dengan responden sebanyak 62 orang rata-rata responden terbanyak berjumlah 35-40 tahun dengan 50 responden atau (88%), dan yang paling sedikit berusia >50 tahun yaitu berjumlah 12 responden atau (12%).

Berdasarkan dari beberapa pendapat di atas peneliti berasumsi bahwa pada pasien yang dirawat inap, usia merupakan pengaruh yang positif terhadap kepuasan, sehingga peningkatan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh usia. Sehingga semakin tinggi usia maka semakin tinggi pula kemampuan lebih baik dalam menilai sesuatu.

c. Pendidikan

Hasil penelitian dari 98 responden berdasarkan karakteristik pendidikan, didapatkan hasil pendidikan SMA lebih banyak menjadi responden yaitu 82 responden atau (83,7), dan pendidikan paling sedikit yaitu Sarjana dan SMP dengan 5 responden atau (5,1%), sedangkan pendidikan SD hanya 6 responden atau (6,1%).

Menurut hasil penelitian dari Olga, (2019) menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga didukung oleh bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka semakin besar pula keinginan dan harapannya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kustriyani et al., (2017) pada 55 responden didapatkan hasil terbanyak responden berdasarkan pendidikan yaitu jumlah terbesar adalah lulusan SMA dengan 29 responden atau (52,2%) dan jumlah pendidikan terendah adalah di sarjana yaitu 5 responden dengan persentase (9,1%). Dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mubin & Jalal, (2014) didapatkan hasil dari 100 responden rata-rata tingkat pendidikan terakhir tertinggi yaitu SMA dengan 51 responden dengan persentase (51%) dan terendah pendidikan terakhir yaitu SD dengan 2 responden atau (2%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriyanah & Utomo, (2017) bahwa dari 34 responden pendidikan terakhir tertinggi yaitu SMA dengan jumlah responden 15 responden dengan persentase (44,1%), dan pendidikan terakhir terendah adalah SD dengan 4 responden atau (11,8%).

Berdasarkan dari beberapa pendapat di atas peneliti berasumsi bahwa pada pasien yang di rawat inap, pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien, semakin

tinggi pendidikan pasien maka semakin tinggi pula keinginan untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik.

1. Analisa Univariat

a. Mutu pelayanan keperawatan

Hasil penelitian tentang mutu pelayanan keperawatan yang didapatkan di RSUD Pringsewu Lampung tahun 2024 berdasarkan dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, assurance, Empathy*, diketahui bahwa mutu pelayanan keperawatan pada RSUD Pringsewu lampung didapatkan hasil sebagian besar dari responden memilih mutu pelayanan dengan kategori cukup dengan 63 responden atau (64,3%).

Pelayanan keperawatan diruang rawat inap merupakan pelayanan inti dari setiap kebutuhan pasien. Pasien akan lebih cenderung mengharapkan pelayanan keperawatan yang baik dan efisien sehingga pasien akan merasa nyaman dan puas, dan kolaborasi antar perawat dengan tim medis lain, pasien, maupun anggota keluarga pasien harus di tingkatkan terutama pada segi pengetahuan perawat. Selain pengetahuan yang baik perawat juga harus melakukan komunikasi yang efektif sehingga timbul saling pengertian dan sikap terbuka antara perawat dengan tim medis, pasien, dan keluarga pasien, dalam membentuk sikap terbuka antara perawat dengan pasien adalah dengan menciptakan waktu luang antara perawat dan pasien (Anggorowati.T dan Novita. W.S, 2016).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Leba et al., (2022) hasil penelitian mengatakan berdasarkan mutu pelayanan keperawatan dengan 68 responden didapatkan hasil bahwa responden merasa baik dengan frekuensi berjumlah 56 responden atau (82,2%), dan cukup sebanyak 12 responden atau (17,6%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kustriyani et al., (2017) yaitu, sebanyak 55 responden memilih

mutu pelayanan cukup dengan jumlah responden sebanyak 24 dengan persentase (43,6%), dan terendah memilih baik dengan 6 responden dengan persentase (10,9%). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ryandini & Hakim, (2019) dengan responden sebanyak 112 sebanyak 69 responden mengatakan cukup atau (61,6%) dan terendah mengatakan kurang yaitu 16 responden atau (14,4%).

Berdasarkan dari beberapa pendapat di atas peneliti berasumsi bahwa pada pasien yang di rawat inap RSUD Pringsewu, mutu pelayanan keperawatan berkategori baik. Mutu pelayanan keperawatan diruang rawat inap merupakan pelayanan inti dari setiap kebutuhan pasien. Pasien akan lebih cenderung mengharapkan pelayanan keperawatan yang baik dan efesi. sehingga pasien akan merasa nyaman dan puas.

b. Tingkat kepuasan pasien

Hasil penelitian pada aspek kepuasan pasien di RSUD Pringsewu Lampung tahun 2024 didapati hasil bahwa sebagian besar kepuasan pasien di RSUD Pringsewu Lampung adalah sedang dengan penilaian sebanyak 57 responden atau (58,2%). tingkat kepuasan pasien di RSUD Pringsewu masuk kategori sedang.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan antara aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terdapat kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. (Nursalam, 2014)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa 31 responden atau (56,4%) mengatakan cukup dengan pelayanan keperawatam yang diberika oleh perawat di ruangan tersebut. Pasien mengatakan perawat mampu menangani pasien dengan tepat dan cepat, dan perawat sudah melakukan

tindakan keperawatan yang sesuai dengan setandar prosedur (Kustriyani et al., 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Patattan,(2021) pada penelitiannya dari 81 responden, 46 responden mengatakan puas deangn persentase (56,8%), dan pasien yang mengatakan keruang sebanyak 35 atau (43,2%). Penelitian yang dilakukan oleh Dewi, (2020) mengatakan bahwa dari 109 responden, 86 responden mengatakan sangat puas dengan persentase (78,9%), 23 responden mengatakan puas dengan persentase (21,1%). Hal ini sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Salfia et al., (2021) berdasarkan penelitiannya didapatkan hasil dari 87 responden, 70 pasien mengatakan puas dengan persentase (80,5%), sedangkan yang mengatakan tidak puas sebanyak 17 responden atau (19,5%).

Dari penjelasan di atas tingkat kepuasan pasien di RSUD Pringsewu Lampung tahun 2024 masuk pada kategori tinnggi dengan penilaian responden paling banyak memilih puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan merupakan perasaan senang terhadap suatu pelayanan yang di berikan, apabila pelayanan yang diberikan tinggi maka semakin tinggi pula tingkat puas.

2. Analisa Bivariat

a. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu Lampung tahun 2024.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *Spearman Rank* dengan derajat kesalahan $\alpha = 0,05$ diperoleh nilai *p-value* 0,010 yaitu $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu Lampung 2024.

Hasil uji statistik diperoleh menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang

rawat inap RSUD Pringsewu Lampung, dilihat dari tingkat kekuatan (keeratan) yaitu memiliki tingkat kekuatan sebesar 0,260. Artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien adalah sebesar 0,260 atau hubungan cukup. Berdasarkan output diatas, diketahui nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,010 atau nilai *p value*. Karena nilai *p value* < 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Pringsewu Lampung tahun 2024.

Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai meninggalkan rumah sakit. Pasien dikatakan puas jika pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan harapan pasien atau melampaui harapan pasien yang diinginkan dan jika pelayanan yang diterima tidak sesuai maka pasien akan merasa tidak puas. Oleh karena itu pelayanan rumah sakit seringkali mengalami permasalahan yang mencakup tentang ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan di rawat inap (Ryandini & Hakim, 2019)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rusnoto et al., (2019) yang menyatakan adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Dimana kepuasan pasien sangat bergantung pada persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan itu sendiri. Pada penelitian Pakpahan et al., (2022) juga didapatkan adanya hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien dimana mayoritas dari responden mengatakan mutu pelayanan baik dengan persentase (82%), cukup sebanyak (14%), sebanyak (20%), dan hasil penelitian dari kepuasan pasien mayoritas responden mengatakan puas dengan persentase (80%), kurang puas sebanyak (20%).

Menurut penelitian dari Syafitri, (2022) mengatakan bahwa berdasarkan dari analisa penelitian bahwa keterjaminan / keramahan

dalam dimensi mutu pelayanan termasuk dalam personal *interaction* dimana hubungan perawat dengan pasien akan menjadi penentu bagaimana persepsi pasien terhadap penilaian bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan, hasil penelitian mengatakan bahwa rata-rata responden mengatakan tidak bermutu. Hal ini karena masih banyak perawat yang tidak memperkenalkan diri pada saat pertama kali bertemu dengan pasien, dengan persentase (55,1%) sehingga hubungan emosional perawat dengan pasien tidak tercipta, masih ada perawat yang bersikap tidak sopan terhadap pasien dengan persentase (60,5%), jumlah pasien yang banyak dan jumlah perawat yang tidak sebanding mengakibatkan tingkat stres kerja meningkat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 79 responden, yang mengatakan tidak puas dan tidak bermutu sebanyak 51 responden (9,5%) hasil uji statistik menunjukkan $p_{0,00} < 0,5$ artinya ada hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan, (2023) mengatakan bahwa, penelitian ini merupakan studi yang memiliki tujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut, dengan korelasi sebesar 98,1% dengan signifikan sebesar 0,007, tingginya korelasi sebesar 98,1% antara mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara keduanya. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan dalam mutu pelayanan keperawatan berdampak langsung dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil analisa dari penelitian ini dapat dilihat dari tabulasi data bahwa didapatkan dari 63 pasien, mutu pelayanan keperawatan cukup dengan tingkat kepuasan tinggi sebanyak 23 responden atau (23,5%). Sedangkan mutu pelayanan keperawatan cukup dengan tingkat

kepuasan sedang sebanyak 40 responden atau (40,8%). Dari hasil 98 responden rata-rata pasien mengatakan mutu pelayanan keperawatan cukup dengan tingkat kepuasan pasien sedang. Asumsi penelitian sangat memungkinkan bahwa mutu pelayanan keperawatan berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini karna pelayanan keperawatan adalah kunci utama penilaian pasien terhadap kualitas suatu rumah sakit.

D. Kekuatan dan kelemahan peneliti

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan seperti, Jumlah responden yang sebanyak 98 tentunya bukan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dari penilaian responden keseluruhan. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak tentunya menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

