

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil Penelitian

##### 4.1 Karakteristik Responden

###### a. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik dari 56 responden sebagai berikut:

**Tabel 5.1**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	22	39,29%
Perempuan	34	60,71%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>

Berdasarkan tabel 5.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yaitu 22 orang (39,29%) responden laki-laki, dan 34 orang (60,71%) responden perempuan.

###### b. Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik dari 56 responden sebagai berikut:

**Tabel 5.2**  
**Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan**

<b>Pendidikan terakhir</b>	<b>Jumlah responden (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Tidak Tamat SD	3	5,35%
SD	14	25%
SLTP	21	37,5%
SLTA	13	23,21%
DI, DII, DIII	4	7,41%
SI	1	1,80%
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel 5.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan yaitu responden yang tidak tamat SD 3 orang (5,35%), responden tamat SD 14 orang (25%), 21 orang (37,5%) responden yang tamat SLTP, 13 orang (23,21%) responden yang sekolah sampai SLTA, 4 orang (7,14%) responden yang sekolah sampai DI, DII, DIII, dan 1 orang (1,80%) responden tamat sekolah S1.

## **4.2 Analisa Univariat**

### **a. Gambaran Pelayanan Keperawatan**

Gambaran secara deskriptif mengenai pelayanan keperawatan di Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Tasikmalaya, disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 5.3**  
**Distribusi Frekuensi Pelayanan Keperawatan di**  
**Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten**  
**Tasikmalaya**

<b>Variabel</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah Responden (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pelayanan keperawatan	Baik	35	62,5%
	Cukup	19	34
	Kurang	2	3,5%
<b>Total</b>		<b>56</b>	<b>100,00</b>

Tabel 5.3 memberikan gambaran bahwa pelayanan keperawatan di Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut memiliki kecenderungan pada kategori baik, hal ini ditunjukkan dengan jumlah responden pada kategori ini yaitu 35 orang (62,5%), responden yang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan pada kategori cukup 19 orang (34%), dan 2 orang (3,5%) yang menyatakan pelayanan keperawatan di Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa kurang baik.

**b. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap**

Gambaran secara deskriptif mengenai kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Garawangsa disajikan dalam tabel berikut

**Tabel 5.4**  
**Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Inap di**  
**Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten**  
**Garut**

<b>Variabel</b>	<b>Kategori</b>	<b>Jumlah Responden (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Kepuasan pasien rawat inap	Ya	25	44,65%
	Tidak	31	55,35%

Berdasarkan tabel 5.4 kepuasan pasien rawat inap di UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut memiliki kecenderungan tidak puas (*non favourable*), hal ini ditunjukkan responden yang berjumlah 31 orang (55,35%) menyatakan kurang begitu puas, dan 25 orang (44,65%) menyatakan puas (*favourable*).

#### 4.3 Analisa Bivariat

- a. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Hubungan antara pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di rawat inap di Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut , disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 5.5**  
**Distribusi Frekuensi Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut**

Variabel Pelayanan	Variabel Kepuasan				Total		<i>P Value</i> <b>0,001</b>
	Ya		Tidak		F	%	
	f	%	f	%	F	%	
Baik	10	17,85	25	44,65	35	62,5	
Cukup	15	26,8	4	7,14	19	34	
Kurang	0	0	2	3,56	2	3,5	
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>44,65</b>	<b>31</b>	<b>55,35</b>	<b>56</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan perhitungan pada tabel 5.5, didapatkan 25 orang responden (44,65%) yang mengatakan puas, terdiri dari 10 responden (17,85) mengatakan pelayanan keperawatan baik, 15 responden (26,8%) mengatakan pelayanan keperawatan cukup, dan 0 responden (0%) yang mengatakan pelayanan keperawatan kurang. Sedangkan untuk mengatakan tidak, terdapat 31 responden (55,35%) terdiri dari 25 responden (44,65%) yang mengatakan pelayanan keperawatan baik, 4 responden (7,14%) yang mengatakan pelayanan keperawatan cukup, dan 2 responden (3,56%) yang mengatakan kurang baik.

## 4.2 Pembahasan

### a. Pelayanan Keperawatan

Pelayanan keperawatan di Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut memiliki kecenderungan kategori baik, hal ini ditunjukkan dengan jumlah responden pada kategori ini yaitu 35 orang (62,5%). Responden yang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan pada kategori cukup 19 orang (34%), dan 2 orang (3,5%) yang menyatakan pelayanan keperawatan di Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa kurang baik. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan keperawatan di Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsabaik (puas) dilihat dari segi Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*emphaty*). Dari data hasil penelitian didapatkan 56 orang responden dengan jumlah masing-masing sub variabel sebanyak 3 pertanyaan yaitu tentang keandalan didapatkan sebesar 159 (19,9%), ketanggapan sebesar 164 (20,52%), jaminan sebesar 157 (19,65%), perhatian sebesar 155 (19,6%), dan untuk bukti fisik sebesar 164 (20,52%).

### b. Kepuasan pasien rawat inap

Berdasarkan jumlah kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut memiliki kecenderungan pada sikap yang *non favourable* (tidak puas), hal ini ditunjukkan responden yang berjumlah 31 orang (55,35%) menyatakan kurang begitu puas, dan 25 orang (44,65%) menyatakan puas (*favourable*).

Adapun hasil penelitian dari sub variabel tentang harapan dan pengalaman responden yaitu harapan sebesar (47,86%) sedangkan pengalaman yaitu sebesar (52,14%).

### c. Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap

Dari hasil penelitian hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan rawat inap didapatkan bahwa nilai  $X^2$  hitung (13,293) lebih besar dari  $X^2$  tabel dengan derajat kepercayaan 95% (5,991) dan nilai P value (0,001) lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,005), sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di unit rawat inap Puskesmas UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Tasikmalaya. Data hasil penelitian hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap didapatkan data bahwa mmemiliki kecenderungan responden menyatakan pelayanan keperawatan pada kategori baik yaitu 35 orang (62,5%) sedangkan untuk kepuasan pasien memiliki kecenderungan tidak puas yaitu 31 (55,35%). Hal ini dikarenakan ada beberapa faktor dilihat dari segi Bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Perhatian (*emphaty*).

Kepuasan adalah model kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan (Woodruff and Gardial dalam Nursalam 2014). Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau puas bahwa produk atau jasa yang diterima telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan (Nursalam, 2014).

Hasil perhitungan berdasarkan data yang diperoleh pelayanan keperawatan di UPTD Puskesmas Garawangsa Kabupaten Garut cenderung mengatakan baik dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan pada tingkat kepuasan memiliki kecenderungan kurang begitu puas. Hal ini dikarenakan faktor fisik sehingga menyangkut kenyamanan bagi pasien