

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo merupakan rumah sakit milik PEMDA yang menjadi rujukan bagi  $\pm$  21 Puskesmas. RS dengan letak geografis dekat dengan kompetitor besar di solo. Berdasarkan Kep. menkes RI Nomor 829/MENKES/SK/IX/2009 menjadi RS Kelas B Non Pendidikan lengkap dengan 16 Pelayanan. Dengan jumlah tempat tidur 300 TT. Dengan luas tanah 33.750 M<sup>2</sup>, luas bangunan +/- 20.000 M<sup>2</sup>. Jenis pelayanan di RSUD Sukoharjo yaitu poliklinik Umum, Poliklinik gigi, Poliklinik Spesialis, Apotek 24 Jam, Inst. Gawat Darurat 24 jam, Icu/Iccu, Inst. Radiologi, Inst. Laboraturium, Inst. Bedah sentral, Inst. Rehabilitasi Medic (fisioterapi), Inst. Gizi, Inst. Bank darah, Inst. Cssid, Inst. PSRS, Inst. Sanitasi, dan inst. Rawatinap yang terbagi VVIP: 6 kamar, VIP: 7 kamar, I : 19 kamar, II : 37 kamar, III : 160 kamar, ICU : 8 kamar, PICU : 5 kamar, NICU : 6 kamar, HCU : 7 kamar, ICCU : 6 kamar, TT di IGD : 9 kamar, bayi baru lahir : 13 kamar, TT kamar bersalin : 20, TT ruang operasi : 10 kamar, TT ruang isolasi : 16 kamar.

#### **B. HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA**

Penelitian ini dilakukan dibangsal flamboyan, cempaka atas dan bawah, gladiol atas dan bawah di RSUD Sukoharjo selama bulan agustus 2017 dengan jumlah responden 72 pasien yang telah terpilih sebagai sampel penelitian dan telah memenuhi kriteria inklusi. Hasil analisa disajikan dalam bentuk analisa univariat dan analisa bivariate. Analisa univariat dalam penelitian ini meliputi deskripsi kepuasan pasien baru terhadap pelayanan keperawatan dan deskripsi kepuasan pasien lama terhadap pelayanan keperawatan dibangsal flamboyant, cempaka atas dan bawah, gladiol atas dan bawah RSUD Sukoharjo. Adapun hasilnya akan dijelaskan sebagai berikut

1. Analisa univariat

a. Karakteristik responden

Distribusi frekuensi karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi karakteristik respon dan pasien baru dan pasien lama.

1) Jenis kelamin pasien

Berdasarkan hasil pengumpulan data diperoleh distribusi frekuensi karakteristik pasien menurut jenis kelamin sebagai berikut.

Tabel. 5.1 Karakteristik pasien baru dibangsal flamboyan, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah RSUD Sukoharjo menurut jenis kelamin.

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Prosentase (%) |
|-----|---------------|-----------|----------------|
| 1.  | Perempuan     | 20        | 55,6           |
| 2.  | Laki-laki     | 16        | 44,4           |
|     | Jumlah        | 36        | 50,0           |

*Sumber: Data Primer, Diolah tahun 2017.*

Berdasarkan tabel. 5.1 Diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien baru berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 20 orang (55,6%).

Tabel. 5.2 Karakteristik pasien lama di bangsal flamboyan, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah RSUD Sukoharjo menurut jenis kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi | Prosentase (%) |
|-----|---------------|-----------|----------------|
| 1.  | Perempuan     | 21        | 58,3           |
| 2.  | Laki-laki     | 15        | 41,7           |
|     | Jumlah        | 36        | 50,0           |

*Sumber: Data Primer, Diolah tahun 2017.*

Berdasarkan tabel. 5.2 Diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien lama berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 21 orang (58,3%)

2) Umur pasien

Berdasarkan hasil pengumpulan data diperoleh distribusi frekuensi karakteristik pasien baru dan pasien lama menurut umur adalah sebagai berikut.

Tabel. 5.3 Karakteristik pasien baru di bangsal flamboyant, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah.

| No.    | Umur            | Frekuensi | Prosentase (%) |
|--------|-----------------|-----------|----------------|
| 1.     | $\leq 40$ tahun | 16        | 44,4           |
| 2.     | $> 40$ tahun    | 20        | 55,6           |
| Jumlah |                 | 36        | 100,0          |

Sumber: Data Primer, Diolah tahun 2017.

Berdasarkan tabel. 5.3 Diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien baru berumur  $> 40$  tahun yaitu sebanyak 20 orang (55,6%) dan paling sedikit adalah pasien yang berumur  $\leq 40$  tahun yaitu sebanyak 16 orang (44,4%).

Tabel. 5.4 Karakteristik pasien lama di bangsal flamboyant, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah.

| No.    | Umur            | Frekuensi | Prosentase (%) |
|--------|-----------------|-----------|----------------|
| 1.     | $\leq 40$ tahun | 15        | 41,7           |
| 2.     | $> 40$ tahun    | 21        | 58,3           |
| Jumlah |                 | 36        | 100,0          |

Sumber: Data Primer, Diolah tahun 2017.

Berdasarkan tabel. 5.4 Diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pasien lama berumur  $> 40$  tahun yaitu sebanyak 21 orang (58,3%) dan paling sedikit adalah pasien yang berumur  $\leq 40$  tahun yaitu sebanyak 15 orang (41,7%).

b. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan.

Kepuasan pasien baru dan pasien lama terhadap pelayanan keperawatan dalam penelitian ini dikategorikan dengan

menggunakan persen (%) apabila 76-100% dikategorikan sangat puas, dan apabila 51-75% dikategorikan puas, dan apabila 26-50% dikategorikan Tidak puas dan apabila < 25% dikategorikan sangat tidak puas. Adapun hasil pengumpulan data tentang kepuasan pasien baru dan pasien lama terhadap pelayanan keperawatan dibangsal flamboyant, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah RSUD Sukoharjo agustus 2017 dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel. 5.5 Distribusi frekuensi kepuasan pasien baru Terhadap pelayanan keperawatan di bangsal flamboyant, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah RSUD Sukoharjo agustus 2017

| No.    | Persepsi Pasien | Frekuensi | Prosentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 1.     | Puas            | 30        | 83,3       |
| 2.     | Sangat Puas     | 6         | 16,7       |
| Jumlah |                 | 36        | 100,0      |

*Sumber: Data Primer, Diolah tahun 2017.*

Berdasarkan tabel. 5.5 Diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang berada dibangsal flamboyant, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah RSUD Sukoharjo menganggap puas yaitu sebanyak 30 orang (83,3%).

Tabel. 5.6 Distribusi frekuensi kepuasan pasien lama Terhadap pelayanan keperawatan di bangsal flamboyant, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah RSUD Sukoharjo agustus 2017

| No.    | Persepsi Pasien | Frekuensi | Prosentase |
|--------|-----------------|-----------|------------|
| 1.     | Puas            | 23        | 63,9       |
| 2.     | Sangat Puas     | 13        | 36,1       |
| Jumlah |                 | 36        | 100,0      |

*Sumber: Data Primer, Diolah tahun 2017.*

Berdasarkan tabel. 5.6 Diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang berada dibangsal flamboyant, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah RSUD Sukoharjo menganggap puas yaitu sebanyak 23 orang (63,9%).

## 2. Hasil Uji Normalitas Data

Sebelum dilakukan analisa data untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien baru dan pasien lama terlebih dahulu dilakukan uji normalitas data. Uji normalitas data dengan menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov*, dengan angka signifikan 0,05 (5%). Adapun hasil ujnormalitas data sebagai berikut:

**Tabel 5.7** Hasil Uji Normalitas Data Kepuasan Pasien Baru Dan Pasien Lama Agustus 2017.

| Tingkat kepuasan pasien | $\rho$ value |
|-------------------------|--------------|
| Baru                    | 0,00         |
| Lama                    | 0,00         |

Sumber: Data primer diolah, 2017.

Berdasarkan pada tabel 5.7 hasil uji normalitas data diketahui tingkat kepuasan pasien baru dan pasien lama mempunyai  $\rho \leq 0,05$  sehingga data berdistribusi tidak normal.

## 3. Analisa Bivariat

Analisa bivariate digunakan untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien baru dan pasien lama terhadap pelayanan keperawatan dibangsal flamboyant, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah RSUD sukoharjo ada pun hasilnya dapat dilihat seperti pada tabel dibawah ini.

**Tabel. 5.8** Perbedaan kepuasan antara pasien baru dan pasien lama terhadap pelayanan keperawatan dibangsal flamboyant, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah RSUD Sukoharjo agustus 2017

|             | Mean | SD    | $\rho$ value |
|-------------|------|-------|--------------|
| Pasien Baru | 3,17 | 0,378 | 0,063        |
| Pasien Lama | 3,36 | 0,487 |              |

Sumber: Data Primer, Diolah tahun 2017.

Berdasarkan tabel. 5.8 Diatas dapat diketahui bahwa ( $\rho$  value) sebesar  $0,063 < 0,05$ . Hal ini berarti tidak ada perbedaan kepuasan antara pasien baru dan pasien lama terhadap pelayanan keperawatan dibangsal flamboyan, cempaka atas dan bawah, dan gladiol atas dan bawah RSUD Sukoharjo agustus 2017.