

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisa data yang telah dilakukan tentang Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kota Tangerang didapatkan kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Gambaran karakteristik dari 65 responden menunjukkan sebagian besar jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 41 pasien (63,1%), sebagian besar perawat berusia ≤ 30 tahun yaitu sejumlah 47 pasien (72,3%), sebagian besar pasien berpendidikan tinggi (SMA, D3 dan S1/S2) sebanyak 43 pasien (66,2%), sebagian besar pasien tidak bekerja (Tidak bekerja dan Ibu rumah tangga) sebanyak 34 pasien (52,3%), sebagian besar pasien menjalani perawatan dirumah sakit selama ≤ 4 hari yaitu sejumlah 55 pasien (84,6%) dan sebanyak 64 pasien (98,5%) di RSUD Kota Tangerang menggunakan BPJS untuk pembiayaan selama perawatan.
- b. Gambaran mutu pelayanan keperawatan menunjukkan dari 65 responden sebagian besar menilai mutu pelayanan yang diberikan baik yakni sejumlah 37 pasien (56,9%).
- c. Gambaran kepuasan pasien menunjukkan dari 65 responden sebagian besar merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 40 pasien (61,5%).
- d. Analisa hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien sebagai berikut
 - 1) Hasil uji hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien menunjukkan nilai $p\text{-value} = 1,000$ ($p\text{-value} > 0,05$) artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien rawat inap. Nilai OR didapatkan $OR = 0.938$ (CI 95% = 0,332 – 2.646). Nilai $OR < 1$ menyatakan responden berjenis

kelamin laki-laki memiliki peluang 0.938 kali lebih besar untuk merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan responden perempuan

- 2) Hasil uji hubungan usia dengan kepuasan pasien rawat inap menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,142$ ($p\text{-value} > 0,05$) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan pasien rawat inap. Nilai OR didapatkan $OR = 2.667$ ($CI\ 95\% = 0,876 - 8.122$). Nilai $OR > 1$ dinyatakan kelompok responden yang berusia > 30 tahun memiliki risiko 2.667 kali lebih besar untuk merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kelompok responden yang berusia ≤ 30 tahun.
- 3) Hasil uji hubungan tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat inap menunjukkan nilai $p\text{-value}$ lebih besar 0,05, nilai $p = 0,604$ sehingga dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien rawat inap. Nilai OR didapatkan $OR = 0,648$ ($CI\ 95\% = 0,220 - 1.913$). Nilai $OR < 1$ artinya kelompok responden dengan pendidikan rendah (Tidak bersekolah, SD dan SMP) memiliki peluang 0,648 kali lebih kecil untuk merasakan kepuasan akan pelayanan yang diberikan dibanding dengan kelompok responden pendidikan rendah (SMA, D3 dan S1/S2).
- 4) Hasil uji hubungan pekerjaan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap menunjukkan nilai $p\text{-value}$ lebih besar 0,05, nilai $p = 0.829$ artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan pasien dengan kepuasan pasien rawat inap. Nilai OR didapatkan $OR = 1,273$ ($CI\ 95\% = 0.466 - 3,473$). Nilai $OR > 1$ berarti kelompok responden yang tidak bekerja (Tidak bekerja dan Ibu rumah tangga) memiliki risiko 1.273 kali lebih kecil untuk merasakan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan dibanding dengan responden yang bekerja.
- 5) Hasil uji hubungan lama perawatan dengan kepuasan pasien rawat inap menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0.729$ ($p\text{-value} > 0,05$) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan pasien

rawat inap. Nilai OR didapatkan $OR = 1.556$ ($CI\ 95\% = 0,363 - 6.672$). Nilai $OR > 1$ dinyatakan kelompok responden yang yang menjalani perawatan rawat inap ≤ 4 hari memiliki risiko 1.556 kali lebih kecil untuk merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kelompok responden yang menjalani perawatan > 4 hari.

6) Hasil uji hubungan jenis pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap menunjukkan nilai $p\text{-value} = 1,000$ ($p\text{-value} > 0,05$) yang berarti H_0 diterima H_a ditolak, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara usia dengan kepuasan pasien rawat inap. Nilai OR didapatkan $OR = 0,609$ ($CI\ 95\% = 0,501 - 0,741$). Nilai $OR < 1$ dinyatakan kelompok responden yang menggunakan BPJS memiliki risiko 0,609 kali lebih besar untuk merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan kelompok responden yang tidak menggunakan BPJS.

e. Analisa mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap menunjukkan nilai $p\text{-value}$ lebih kecil 0,05, nilai $p = 0,003$ sehingga artinya ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap. Nilai OR didapatkan $OR = 5.602$ ($CI\ 95\% = 1,884 - 16,661$). Nilai $OR > 1$ berarti kelompok responden yang memperoleh mutu pelayanan yang baik memiliki risiko 5,602 kali lebih kecil untuk merasakan ketidakpuasan dibandingkan dengan kelompok responden yang memperoleh mutu kurang baik.

V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah peneliti dilakukan terdapat saran sebagai berikut:

a. Bagi Rumah Sakit

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diharapkan pihak rumah sakit dapat terus meningkatkan aspek caring serta meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien agar pasien dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya serta petugas kesehatan dapat lebih meningkatkan rasa peduli terhadap keluhan yang pasien rasakan. Hal tersebut berguna untuk lebih meningkatkan kepercayaan serta minat masyarakat agar tetap menjadinya RSUD Kota Tangerang sebagai tempat berobat. Serta rumah sakit juga dapat meningkatkan fasilitas ruang rawat inap seperti penggunaan *Air Conditioner* (AC) karena terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan jika ruang rawat inap terasa panas karena di ruang tersebut hanya menggunakan kipas sebagai pendingin ruangan.

b. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan secara akademis dapat digunakan sebagai salah satu media pembelajaran ataupun kajian untuk para peserta didik tentang kepuasan pada pasien agar mahasiswa dapat memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini belum sempurna karena keterbatasan dari peneliti, namun, diharapkan bagi peneliti lain dapat mengembangkan penelitian ini serta menggunakannya sebagai data dasar untuk penelitian selanjutnya terkait dengan mutu pelayanan dengan variabel lain yang lebih kompleks yang belum pernah diteliti sebelumnya. Serta diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode atau desain yang lain dengan jumlah sampel yang lebih banyak.