

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan merupakan Rumah Sakit Tipe B yang terletak di jalan Dr. Ratulangi no. 81 Makassar. RSUD Labuang Baji terletak di sebelah utara berbatasan dengan Jalan Landak Lama, sebelah timur berbatasan dengan Jalan Tupai, sebelah selatan berbatasan dengan Perumahan Pendeta Ekss dan sebelah barat berbatasan Jalan Dr. Ratulangi.

Fasilitas Pelayanan di RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan meliputi pelayanan medik yang terdiri dari instalasi rawat jalan (16 poli klinik), instalasi darurat (12 ruangan), instalasi rawat inap terdiri atas perawatan umum dan ruang khusus. Pelayanan penunjang medik terdiri dari radiologi, instalasi patologi klinik, instalasi patologi anatomi, instalasi rawat intensif, dan instalasi farmasi. Pelayanan non medik terdiri dari instalasi gizi, instalasi pemeliharaan sarana, dan instalasi rumah sakit.

Visi RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan yaitu menjadi “Menjadi Rumah Sakit Unggulan Provinsi yang Inovatif dan Kompetitif Tahun 2023 di Sulawesi Selatan”. Misi RSUD Labuang Baji Provinsi Sulawesi Selatan yaitu berkomitmen sepenuh hati memberikan pelayanan kesehatan terbaik dengan mengupayakan tenaga dan

penunjang medik profesional, gedung yang terintegrasi yang dilengkapi peralatan canggih terbaru, dan efisien dalam pengelolaan biaya rumah sakit kesejahteraan karyawan dalam mewujudkan pelayanan prima.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Univariat

a. Karakteristik responden

Tabel 5.1
Karateristik Jenis Kelamian dan Karateristik Umur Responden

Karakteristik responden	Jumlah	
Jenis kelamin	(N)	(%)
Laki-laki	13	27,7
Perempuan	34	72,3
Umur (tahun)	(N)	(%)
Remaja (17-24)	10	21,3
Dewasa awal (26-35)	13	27,7
Dewasa akhir (36-45)	13	27,7
Lansia awal (46-55)	11	23,4
Tehnik fiksasi	(N)	(%)
konvensional	47	100
Ukuran abboath	(N)	(%)
20	25	53,2
22	22	46,8
Jenis cairan	(N)	(%)
Isotonik	47	100
Lokasi pemasangan	(N)	(%)
Metacarpal	47	100
Total	47	100%

Sumber : Data primer 2023

Tabel 5.1 Diatas merupakan karateristik jenis kelamin dan umur responden dimana pada jenis kelamin perempuan lebih dominan dibanding dengan laki- laki dimana jumlah responden perempuan sebanyak 34 orang dengan persentasi yaitu 72,3%

sedangkan untuk umur dewasa awal (26-35 tahun) dan dewasa akhir(36-45 tahun) memiliki angka yang sama dimana jumlah respondennya yaitu sebanyak 13 orang dengan nilai persentasi yaitu 27,7%. Adapun untuk jenis cairan, tehnik fiksasi, dan lokasi pemasangan semua menunjukka angka yang sama yaitu 47 responden dengan lokasi pemasangan di metacarpal, jenis cairan menggunakan cairan isotonik, dengan tehnik fiksasi konvensional. Kemudian untuk ukuran abboath ukuran dengan size abboath 20 lebih banyak dengan pesentasi frekuensi 25 (53,2 %).

b. Kualitas layanan

Tabel 5.2

Distribusi hasil observasi kualitas layanan perawat terhadap pemasangan infus

Kategori kualitas layanan	Frekuensi (N)		Persen (%)	
	Baik	Kurang baik	Baik	Kurang baik
Reabilty	37	10	78,7	21,3
Assurance	30	17	63,8	36,2
Tangibles	47	-	100	-
Ketanggapan	5	42	10,6	89,4
Kepedulian	4	43	8,5	91,5

Sumber : Data primer 2023

Tabel 5.2 Berdasarkan tabel di atas didapatkan bahwa kualitas layanan perawat pada tindakan pemasangan infus setelah dilakukan observasi di IGD RSUD Labuang Baji menunjukkan nilai baik pada dimensi Reabilty dengan frekuensi 37 (78,7%) sedangkan kurang baik dengan frekuensi 10 (21,3%),kemudian pada dimensi Assurance nilai baik dengan frekuensi 30

(63,8%),kemudian pada dimensi Tangibles mendominasi dengan frekuensi 47 (100%), kemudian pada dimensi ketanggapan nilai baik dengan frekuensi 5 (10,6%) sedangkan kurang baik dengan frekuensi 42 (89,4%),kemudian pada dimensi kepedulian nilai baik dengan frekuensi 4 (8,5%),sedangkan kurang baik dengan frekuensi 43 (91,5%).

c. Persepsi Pasien

Tabel 5.3

Distribusi persepsi pasien terhadap tindakan pemasangan infus

Persepsi pasien	Jumlah	
	Frekuensi (N)	Percent (%)
Baik	28	59,9
Kurang baik	19	40,0

Sumber : Data primer 2023

Tabel 5.3 Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai persepsi pasien terhadap perawat dalam tindakan pemasangan infus di ruangan rawat inap didapatkan persepsi pasien lebih dominan baik dengan frekuensi 28 responden dengan nilai persentasi 59,6, sedangkan responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap perawat dalam pemasangan infus mencapai nilai 19 responden dengan persentasi 40,0 hal ini dikarenakan ada beberapa perawat yang kurang tanggap dengan keluhan pasien,kurang handal dan juga kurang ramah

2. Analisis Bivariat

Tabel 5.4.

Pengaruh kualitas layanan perawat terhadap persepsi pasien dalam tindakan pemasangan infus

Kualitas Layanan	N	%	p value
Baik	34	72,3	0,00
Kurang	13	27,7	
Persepsi pasien			
Baik	28	59,6	0,00
Kurang Baik	19	40,4	

Sumber : Data primer 2023

Hasil uji statistik *chi square* antara pengaruh kualitas layanan perawat terhadap persepsi pasien dalam tindakan pemasangan infus diperoleh kualitas layanan dengan *p value* = 0,00 kemudian untuk persepsi pasien nilai *p value* = 0,00. Artinya nilai $p < 0,05$, maka hipotesis dapat diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan perawat terhadap persepsi pasien dalam tindakan pemasangan infus di RS Labuang Baji.

C. Pembahasan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan perawat terhadap persepsi pasien dalam tindakan pemasangan infus, maka pembahasan penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

Pengaruh kualitas layanan perawat dalam tindakan pemasangan infus

Hasil uji statistik menggunakan *chi square* antara pengaruh kualitas layanan perawat terhadap persepsi pasien dalam tindakan

pemasangan infus di ruangan baji nyawa RS Labuang Baji 2023 menunjukkan bahwa nilai p value yaitu 0,00 yang artinya ada pengaruh yang signifikan ditandai dengan nilai p valuenya yang kurang dari 0,05. Sehingga H_a (Hipotesis Alternatif) terima dan hipotesis H_0 ditolak.

berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan di ruang perawatan RSUD Labuang baji banyak responden yang menilai kualitas layanan khususnya dalam tindakan pemasangan infus baik dengan nilai reability (kehandalan) 78,7% hal ini dikarenakan banyak perawat yang melakukan penusukan intravena yang sesuai, penggunaan kateter intravena sesuai, dan indikasi tetesan infus yang sesuai. Pada dimensi assurance ada 17 responden yang menilai kualitasperawatan kurang baik, hal ini dikarenakan pada saat observasi di ruang UGD beberapa perawat pada saat melakukan tindakan pemasangan infus tidak melakukan tindakan sesuai dengan SOP seperti tidak menggunakan *handscoon*, melengketkan fiksasi di tempat yang tidak semestinya seperti tiang infus. Kemudian pada kualitas layanan dimensi tangibles (tampilan fisik) seluruh pasien menilai baik, hal ini sejalan pada saat observasi perawat telah melakukan kesesuaian kateter intravena dan cairan yang terpasang sesuai indikasi. Dan untuk dimensi ketanggapan dan kepedulian pada kualitas layanan banyak pasien yang mengeluh atau menilai buruk hal ini dikarenakan tidak ada perawat yang meluangkan waktu khusus

untuk BAB atau BAK, tidak adanya perawat yang menawarkan bantuan, dan banyak perawat yang ketika dibutuhkan pasien membutuhkan waktu yang cukup lama untuk datang ke pasien.

Pada penelitian Fadilla & Yusianto, (2019) mengatakan bahwa sebagian besar pasien adalah dewasa akhir(26-60 tahun) 66 orang (89,2%), jenis kelamin perempuan 40 orang (54,1%), status perkawinan sudah menikah 59 orang (79,7%), pendidikan SD 23 orang (31,1%), pekerjaan wiraswasta 31 orang (41,9%), kualitas pelayanan keperawatan kategori baik 48 orang (64,9%), dan kepuasan pasien kategori puas 41 orang (55,4%). Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien ($p=0,000 < p=0.05$) dan kekuatan pengaruh sedang dengan nilai korelasi koefisien 0,589. Ada pengaruh antara kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Semakin baik kualitas pelayanan keperawatan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Tangdilambi (2019) penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,002$), ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), tidak ada pengaruh antara sikap ramah terhadap kepuasan pasien

rawat jalan ($p=0,353$), ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,001$).

Pada penelitian Maarif & Sumiati, (2023) memperkuat penelitian sebelumnya Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 ($0,000 > 0,05$), Kualitas layanan tidak berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap minat kembali di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 ($0,853 > 0,05$), Kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap minat kembali di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 ($0,013 < 0,05$).

Penelitian ini dapat dilihat bahwa kualitas layanan perawat dalam tindakan pemasangan infus baik dan kurang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan oleh perawat, hal di pengaruhi oleh adanya kehandala, daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan kualitas layanan perawat dalam tindakan pemasangan infus

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan yaitu pengambilan sampel yang membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan observasi karena harus memiliki ketelitian dalam mengisi lembar observasi dan pengisian kusioner sebab ada beberapa responden yang menolak untuk dijadikan sampel.