

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Puskesmas Bungursari

1. Profil Wilayah Puskesmas Bungursari

UPTD Puskesmas Bungursari terletak di Kota Tasikmalaya, dimana jarak dari Ibu Kota Pemerintahan \pm 5 Km ke arah selatan, sebelah utara wilayah UPTD Puskesmas Cibereum merupakan daratan, sebelah selatan dan timur merupakan perbukitan. Keadaan geografis kecamatan Bungursari sebagian adalah perbukitan dengan penyebaran penduduk yang masih belum merata sehingga masih ada daerah yang sulit dijangkau pelayanan kesehatan.

UPTD Puskesmas Bungursari terletak di Jalan JL. Bungursari, Linggajaya, Kec. Mangkubumi, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46151, dengan luas wilayah 11.629 KM². Kriteria UPTD Puskesmas Bungursari termasuk Puskesmas Perkotaan dengan wilayah kerja terdiri dari lima Kelurahan, yaitu Kelurahan Sukamulya, Sukarindik. Sukajaya, Cibunigeulis, Bantarsari Dan Sukalaksana.

Batas Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Cibereum :

Sebelah Utara : Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya Dan
Kecamatan Indihiang Kota Tasikmalaya

Sebelah Barat : Kecamatan Sukaratu Kabupaten Tasikmalaya

Sebelah Timur : Kecamatan Cipedes Dan Kecamatan Cihideung

Sebelah Selatan : Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya

2. Kondisi Geografis

Wilayah Kerja UPTD Puskesmas Bungursari merupakan dataran rendah dengan suhu udara rata-rata 27-30°C, dengan kondisi fisik wilayah kerja UPTD Puskesmas Bungursari dilihat dari penggunaan lahan terdiri dari tanah darat dan persawahan.

B. Hasil Penelitian

Pengumpulan data dilakukan pada 5 orang informan yaitu 3 keluarga pasien yang mengantar, Kepala Puskesmas dan Perawat (Petugas Kesehatan). Pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan dimana pertanyaan-pertanyaan tersebut sebelumnya telah dibuat dalam bentuk kerangka dan garis besar pokok-pokok yang akan ditanyakan. Pertanyaan yang diajukan tidak selalu mengikuti pertanyaan yang telah disusun, tetapi dalam mendapatkan informasi secara mendalam didasarkan dengan situasi dan kondisi informasi.

Wawancara difokuskan pada respons keluarga pasien dalam membersamai pasien yang dilakukan rawat inap yang ditinjau dari segi psikologi keluarga, setiap informan dipersilahkan menceritakan tentang pengalaman di Puskesmas Bungursari dalam segi kualitas pelayanan, peneliti tidak mengintervensi jawaban dan ungkapan selama wawancara berlangsung.

Peneliti menemui lima informan secara terpisah, terlebih dahulu melakukan perkenalan serta menjelaskan maksud dan tujuan kedatangan peneliti, selain itu untuk membina rasa saling percaya antara informan dengan

peneliti. Setelah terbina rasa saling percaya, kemudian peneliti meminta kesediaan informan untuk turut serta dalam penelitian. Setelah informan setuju, peneliti menetapkan waktu dan tempat wawancara bersama responden.

Pada pertemuan ini peneliti melakukan wawancara dengan ke lima informan sebanyak satu kali pertemuan dengan masing-masing dilakukan selama \pm 15-20 menit. Pada saat wawancara peneliti berusaha menggali data sesuai dengan topik yang ada dengan tetap memperhatikan hal-hal yang dapat mempengaruhi proses wawancara. Hal ini diantisipasi dengan memberikan informasi mengenai maksud dan tujuan penelitian, bersikap akrab dan profesional, tidak mempengaruhi jawaban informan dan mencatat respons non verbal, dan siapa yang menyertai selama wawancara berlangsung. Meskipun pada saat wawancara masing-masing informan berbagai gaya bahasa, ekspresi wajah yang berbeda-beda satu sama lainnya, namun secara mendasar hasil wawancara telah mencakup bagaimana kepuasan setelah adanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Bungursari.

Data yang terkumpul, dianalisa dengan menghubungkan pernyataan informan dan disajikan dalam bentuk tabel disertai penjelasan untuk masing-masing data. Selama proses analisa peneliti menganalisis data yang terkumpul namun tetap menjaga keaslian dan tidak mengurangi makna yang terkandung. Berikut data-data yang telah dikumpulkan :

Tabel 4.1
Data Karakteristik Informan

Informan	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Status Informan
1	35	SMA	Karyawan	Keluarga Pasien
2	42	S1	Karyawan	Keluarga Pasien
3	44	SMA	Buruh	Keluarga Pasien
4	47	S2	PNS	Kepala Puskesmas
5	30	S1	PNS	Perawat

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa usia informan bervariasi antara 35 – 47 tahun ke enam informan dengan tingkat pendidikan didominasi oleh Sarjana dan dua orang berpendidikan SMA. Usia informan diketahui untuk mengidentifikasi tingkat kematangan dalam menyikapi suatu masalah, dengan tingkat pekerjaan Karyawan, buruh dan PNS.

C. Hasil Wawancara

Adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut :

1. Informan 1

a. Bagaimana bukti fisik (kondisi keadaan lingkungan) di puskesmas Bungursari?

Enak, bagus, nyaman tapi tetap saja ini namanya juga puskesmas tempat orang sakit untuk berobat, untuk kondisi bangunan megah serta petunjuk di dalam puskesmas jelas.

b. Apakah sangat mengesankan kondisi fisik di Puskesmas Bungursari, Kenapa?

Perawat selalu memperhatikan pasien Ya sangat mengesankan, karena kondisi diluar puskesmas luas dan di dalam bersih

c. Bagaimana perhatian petugas kesehatan saat pasien berada dalam kondisi rawat inap di puskesmas Bungursari?

Perhatian perawat bagus sesuai dengan jadwal dating untuk mengecek kondisi pasien dan juga perawat selalu ada ketika di panggil.

d. Petugas kesehatan menerangkan kondisi pasien saat ini, Bagaimana tanggapannya?

Tanggapannya baik, pasien diterangkan mengenai kondisinya dan juga pasien di ingatkan dalam meminum obat dan atau saat ganti cairan inpus

e. Bagaimana pelayanan kesehatan yang petugas kesehatan berikan kepada pasien saat pasien dalam kondisi rawat inap?

Pelayanan kesehatan petugas sangat baik, petugas kesehatan memperhatikan pasiennya di ruangan saat kondisi pasien tidak tenang atau pun kondisi pasien tenang.

f. Bagaimana tingkat kecepatan/respon petugas kesehatan dalam melaksanakan rawat inap?

Perawat datang ketika keluarga pasien meminta pertolongan tetapi agak lama sehingga kami merasa gelisah.

g. Petugas kesehatan tepat waktu ketika pasien membutuhkan pertolongan, bagaimana tanggapannya?

Ya, tepat waktu tanggapannya bahwa perawat sangat telaten dan juga tahu harus bagaimana menangani pasien.

h. Bagaimana jaminan yang diberikan petugas kesehatan sehingga pasien merasa terpenuhi harapannya saat berada dalam kondisi rawat inap?

Petugas kesehatan akan datang ketika pasien membutuhkan pertolongan atau penanganan, sehingga perawat bisa menerangkan dan juga menanggapi pasien saat pasien sedang dalam kesakitan.

2. Informan 2

a. Bagaimana bukti fisik (kondisi keadaan lingkungan) di puskesmas Bungursari?

Bangunannya megah dalamnya bersih, enak dilihat warnanya tidak silau, pokoknya mengesankan kondisi di dalam puskesmas maupun di luar puskesmas karena tempat parkir luas.

b. Apakah sangat mengesankan kondisi fisik di Puskesmas Bungursari, Kenapa?

Ya sangat mengesankan, karena kondisi diluar puskesmas luas dan di dalam bersih, tempat parkir luas dan tidak sulit menemukan puskesmas bungur sari

c. Bagaimana perhatian petugas kesehatan saat pasien berada dalam kondisi rawat inap di puskesmas Bungursari?

karena perawat selalu mengontrol pasien serta perhatian perawat bagus sesuai dengan keinginan pasien dan juga perawat selalu ada ketika di panggil.

d. Petugas kesehatan menerangkan kondisi pasien saat ini, Bagaimana tanggapannya?

Iya perawat selalu membicarakan kondisi pasiennya diantaranya kondisi pasien saat ini, tanggapannya baik perawat dalam mengerangkan kondisi pasien dapat di mengerti

- e. **Bagaimana pelayanan kesehatan yang petugas kesehatan berikan kepada pasien saat pasien dalam kondisi rawat inap?**
Pelayanan perawat sangat baik, karena perawat memperhatikan pasiennya apalagi pasien atau keluarga pasien meminta pertolongan kepada perawat.
- f. **Bagaimana tingkat kecepatan/respon petugas kesehatan dalam melaksanakan rawat inap?**
Biasa saja cenderung agak lama, perawat menjawab baik bu saya nanti kesana, hal ini dikarenakan tingkat kesibukan perawat dalam menangani beberapa pasien.
- g. **Petugas kesehatan tepat waktu ketika pasien membutuhkan pertolongan, bagaimana tanggapannya?**
tepat waktu, mungkin sudah menjadi tanggung jawabnya juga sebagai pekerjaannya.
- h. **Bagaimana jaminan yang diberikan petugas kesehatan sehingga pasien merasa terpenuhi harapannya saat berada dalam kondisi rawat inap?**
Petugas kesehatan setelah memeriksa selalu mengatakan kalau butuh bantuan silahkan hubungi saya di ruangan. Sehingga jaminan perawat sangat terjaga jika terjadi masalah.

3. Informan 3

- a. **Bagaimana bukti fisik (kondisi keadaan lingkungan) di puskesmas Bungursari?**
Gedung puskesmas bungursari bagus, di luar dan juga bagus di dalam, sehingga betah berada di puskesmas bungursari selama rawat inap ini.
- b. **Apakah sangat fisik di Puskesmas Bungursari, Kenapa?**
Mengesankan gedung yang dimiliki, terus tempat rawat inapnya ya... lumayan nyaman.
- c. **Bagaimana perhatian petugas kesehatan saat pasien berada dalam kondisi rawat inap di puskesmas Bungursari?**
Perhatian perawat dalam melaksanakan pelayanannya bagus jika pasien ada keluhan perawat menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti
- d. **Petugas kesehatan menerangkan kondisi pasien saat ini, Bagaimana tanggapannya?**
Iya perawat selalu membicarakan kondisi pasiennya diantaranya kondisi pasien saat ini, tanggapannya baik perawat dalam menerangkan kondisi pasien dapat di mengerti

- e. **Bagaimana pelayanan kesehatan yang petugas kesehatan berikan kepada pasien saat pasien dalam kondisi rawat inap?**
Pelayanan yang diberikan oleh perawat sangat memudahkan dan juga melancarkan kondisi pasien serta perawat sangat baik serta ramah
- f. **Bagaimana tingkat kecepatan/respon petugas kesehatan dalam melaksanakan rawat inap?**
Respon kurang cepat, saat di minta pertolongan perawat karena saat pasien membutuhkan pertolongan, perawat hanya mengatakan iya saya akan kesana mohon di tunggu.
- g. **Petugas kesehatan tepat waktu ketika pasien membutuhkan pertolongan, bagaimana tanggapannya?**
Iya tepat waktu ketika dibutuhkan perawatan kepada pasien, sehingga pasien tenang. Juga perawat tidak banyak bicara ketika hendak merawat pasiennya, akan tetapi jika ditanya perawat menjawab dengan bahasa yang mudah di mengerti
- h. **Bagaimana jaminan yang diberikan petugas kesehatan sehingga pasien merasa terpenuhi harapannya saat berada dalam kondisi rawat inap?**
Perawat selalu memberikan jaminan yang baik buktinya saat ada keluhan pasien perawat langsung menolong pasiennya.

4. Informan 4 (Kepala Puskesmas)

- a. **Bagaimana bukti fisik (kondisi keadaan lingkungan) di puskesmas Bungursari?**
Alhamdulillah gedung ini megah dan juga kondisinya baru sehingga pasien mudah-mudahan nyaman dalam masa perawatan dan juga keluarga pasien bisa menemani pasiennya dengan nyaman. Ini juga terealisasi atas kerjasama semua pihak sehingga terwujudnya gedung yang bagus ini.
- b. **Apakah sangat mengesankan kondisi fisik di Puskesmas Bungursari, Kenapa?**
Jelas sangat mengesankan, bekerja di Wilayah Kerja Puskesmas Bungursari sangat berkesan terutama dari segi kondisi fisik gedung, warna cat yang tidak silau,
- c. **Bagaimana perhatian petugas kesehatan saat pasien berada dalam kondisi rawat inap di puskesmas Bungursari?**
Hasil supervisi yang dilakukan bahwa perawat memberikan perhatiannya dalam keperawatannya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di

puskesmas, dimulai dari senyum, sapa sampai pada perawatannya sehingga pelayanan dalam perhatiannya perawat sangat baik

d. Petugas kesehatan menerangkan kondisi pasien saat ini, Bagaimana tanggapannya?

Untuk menerangkan kondisi pasien dalam standar keperawatan perawat diharuskan untuk memberikan dan menerangkan kondisi pasien kepada keluarga pasien sehingga tidak terjadi mis komunikasi antara petugas kesehatan dengan keluarga pasien.

e. Bagaimana pelayanan kesehatan yang petugas kesehatan berikan kepada pasien saat pasien dalam kondisi rawat inap?

Pelayanan diantaranya memberikan pelayanan kepada pasien, memberikan informasi yang mudah dimengerti kepada keluarga pasien, selalu memperhatikan kondisi pasien, memberikan bantuan atas keperluan pasien dan keluarga pasien. Membuat catatan keperawatan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebagai bukti fisik pertolongan kepada pasien.

f. Bagaimana tingkat kecepatan/respon petugas kesehatan dalam melaksanakan rawat inap?

Harus cepat, Karena utamanya yaitu memberikan pelayanan dengan respon yang cepat tepat serta tidak terjadi hal yang tidak diinginkan, sehingga terbentuk citra yang baik atas puskesmas ini

g. Petugas kesehatan tepat waktu ketika pasien membutuhkan pertolongan, bagaimana tanggapannya?

Iya harus itu yang selalu diharapkan pasien dan keluarga pasien, atas ketidak tahuan pasien dan keluarga pasien sehingga respon cepat sangat dibutuhkan untuk menyimpulkan informasi mengenai kondisi pasien

h. Bagaimana jaminan yang diberikan petugas kesehatan sehingga pasien merasa terpenuhi harapannya saat berada dalam kondisi rawat inap?

Jaminan yang diberikan di puskesmas ini yaitu pelayanan yang tepat cepat dan akurat, tidak terjadi kesalahan, selalu membuat catatan medis/keperawatan sebagai fakta kondisi keadaan pasien, dan memenuhi keinginan pasien atas keperawatan yang diberikan kepada pasien.

5. Informan 5 (Perawat)

a. Bagaimana bukti fisik (kondisi keadaan lingkungan) di puskesmas Bungursari?

Gedung puskesmas ini megah, senang sekali bisa bergabung untuk bekerja disini, tempat parkir luas, serta bersih, nyaman untuk bekerja dan kondisi fisik peralatan juga sangat kondusif.

b. Apakah sangat mengesankan kondisi fisik di Puskesmas Bungursari, Kenapa?

Sangat mengesankan, saya bekerja disini sudah lebih dari 5 tahun dibandingkan sebelumnya kondisi fisik sekarang sudah sangat baik

c. Bagaimana perhatian petugas kesehatan saat pasien berada dalam kondisi rawat inap di puskesmas Bungursari?

Perawat dalam bertugas ada aturannya sehingga perawat bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan dari mulai menyapa pasien/keluarga pasien hingga pada pemeriksaan pasien dan pasien pulang jika rawat inap

d. Petugas kesehatan menerangkan kondisi pasien saat ini, Bagaimana tanggapannya?

Iya dong menerangkan kondisi pasien kepada keluarga pasien sehingga terjalin komunikasi yang baik dengan pasien ataupun keluarga pasien sehingga dapat dengan leluasa memberikan perawatan kepada pasien.

e. Bagaimana pelayanan kesehatan yang petugas kesehatan berikan kepada pasien saat pasien dalam kondisi rawat inap?

Sebelumnya saya sudah mengatakan bahwa perawat bertugas harus sesuai dengan prosedur, jadi dalam menerapkan prosedur sudah termasuk dalam pelayanan kesehatan apalagi rawatnya rawat inap.

f. Bagaimana tingkat kecepatan/respon petugas kesehatan dalam melaksanakan rawat inap?

Harus bisa multi working karena saat pasien penuh maka perawat harus ke bed 1 dan bed lainnya dengan komunikasi yang baik maka akan terjalin hubungan baik dengan keluarga pasien jika saya sedang melakukan perawatan di pasien yang lainnya.

g. Petugas kesehatan tepat waktu ketika pasien membutuhkan pertolongan, bagaimana tanggapannya?

Iya sangat dan harus tepat waktu karena ini berhubungan dengan kondisi tubuh pasien perawat harus cepat tanggap dan tepat waktu dalam menangani pasien.

h. Bagaimana jaminan yang diberikan petugas kesehatan sehingga pasien merasa terpenuhi harapannya saat berada dalam kondisi rawat inap?

Jaminan saya kepada pasien bahwa terciptanya perawatan yang intensif dan komprehensif sehingga masalah dapat terselesaikan apalagi pasien/keluarga pasien tersebut banyak keluhannya sehingga saya harus memang benar-benar memberikan pelayanan keperawatan yang baik.