

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Interpretasi dan Diskusi Hasil**

##### **1. Analisa Univariat**

###### **a. Karakteristik Responden**

###### **1) Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil penelitian, jumlah terbanyak dari responden adalah wanita yang berjumlah 43 responden (66,2%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kasus operasi yang terjadi pada saat penelitian adalah penyakit yang ada pada wanita seperti operasi sectio caesaria, tumor mammae, dan masalah gynecologi. Menurut asumsi peneliti, wanita pada umumnya akan lebih menurut atau menerima keadaan dan mereka cenderung pandai menyembunyikan perasaan atau menerima keadaan di banding dengan laki-laki. Menurut Gary Lee Cloud (2003) yang di kutip Triwardani (2017) perempuan cenderung memiliki penilaian lebih terhadap fasilitas kesehatan di bandingkan dengan laki-laki. Riset di Amerika menunjukkan bahwa perempuan mempengaruhi lebih dari 80% penjualan jasa, oleh karena itu perempuan lebih kritis dalam membeli suatu produk atau jasa (Triwardani, 2017).

## 2) Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian responden terbanyak berpendidikan tamatam SMTA. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang di perlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Dengan pendidikan yang tinggi maka seseorang cenderung mendapatkan informasi baik dari orang lain maupun dari media masa, sebaliknya tingkat pendidikan yang rendah menghambat perkembangan dan sikap seseorang terhadap nilai yang baru di perkenalkan (Nursalam, 2014). Menurut asumsi peneliti tingkat pendidikan yang dimiliki sangat berpengaruh dalam penerimaan manajemen nyeri yang di lakukan perawat. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan lebih cepat memahami tindakan yang di berikan kepadanya. Orang yang berpendidikan tinggi akan lebih kritis dalam menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapannya. Semakin tinggi pendidikan akan semakin tinggi keinginan untuk memanfaatkan pengetahuan dan keterampilan sehingga cenderung untuk melakukan tuntutan dan punya harapan yang tinggi. Semakin tinggi pendidikan maka tingkat kepuasan semakin rendah

karena orang yang berpendidikan rendah tidak mempunyai harapan yang terlalu tinggi kepada orang lain atas dirinya, sebaliknya orang yang berpendidikan tinggi biasanya mempunyai harapan yang tinggi terhadap orang lain atas dirinya.

### **3) Pekerjaan**

Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah ibu rumah tangga yang tidak bekerja. Wanita yang tidak bekerja biasanya lebih menerima keadaan akan dirinya. Menurut Triwardani (2017) tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien pada pelayanan tetapi terdapat hubungan yang positif di mana orang yang tidak bekerja lebih banyak merasa sangat puas karena nilai kenyataan yang di terima lebih besar dari pada yang di harapkan (Triwardani, 2017).

### **4) Umur**

Berdasarkan hasil penelitian mayoritas responden berusia 35-49 tahun. Umur berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di mana umur lebih tua lebih mudah puas dibandingkan dengan umur yang lebih muda. Melihat dari umur mayoritas responden tersebut menunjukkan bahwa pada usia ini keberanian untuk melakukan tindakan pembedahan cukup tinggi. Pada usia lebih tua cenderung bersikap lebih percaya terhadap pelayanan yang di berikan oleh perawat. Aday (1980) menyatakan usia muda (kurang dari 35 tahun) memiliki

tingkat kepuasan relatif rendah di bandingkan dengan usia tua (lebih dari 35 tahun) karena usia muda lebih produktif dan memiliki harapan besar serta usia mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan (Aday et al., 1980).

#### **5) Pengalaman atau riwayat operasi**

Dari hasil penelitian, responden yang tidak ada riwayat atau pengalaman operasi lebih banyak yaitu 47 (72,3%) responden, sedangkan yang ada riwayat atau pengalaman operasi sebanyak 18 (27,7%) responden. Pengalaman nyeri sebelumnya membuat seseorang mengadopsi mekanisme koping yang bisa digunakan pada episode nyeri berikutnya.

#### **6) Manajemen Nyeri**

Manajemen nyeri yaitu mengelola pengalaman sensorik atau emosional yang berkaitan dengan kerusakan jaringan atau fungsioanl dengan onset mendadak atau lambat dan berintensitas ringan hingga berat. Manajemen nyeri yang dilakukan perawat mulai dari tahap pengkajian hingga tahap evaluasi. Tindakan yang dilakukan perawat dalam manajemen nyeri ini obsevasi, terapeutik, edukasi dan kolaborasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien post operasi yang di lakukan tindakan manajemen nyeri yang baik hanya 45 responden (69,2%) dan sisanya 20 responden manajemen nyeri yang dilakukan tidak baik. Dari kuesioner yang di isi oleh responden tindakan manajemen nyeri

yang dilakukan oleh perawat belum sempurna. Tindakan manajemen nyeri yaitu observasi: identifikasi respon nyeri non verbal seperti perawat menanyakan tanda dan gejala yang dialami pasien (mual, muntah, pusing, nafas pendek, sesak). Item observasi ini hanya sebagian perawat saja yang melakukannya. Tindakan manajemen nyeri ini wajib dilakukan oleh perawat. Kepuasan tertinggi untuk manajemen nyeri ada pada perawat karena perawat lebih banyak menghabiskan waktunya dengan pasien (Darawad et al., 2014).

#### **7) Tingkat kepuasan**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah membandingkan dengan apa yang diharapkan (Nursalam, 2014). Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan yang diterimanya dan pasien mengindikasikan dengan perilaku positif maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa pasien puas akan layanan yang diberikan. Dari 65 responden yang dijadikan sampel, 54 responden mengatakan puas dengan tindakan perawat (83,1%) sedangkan yang tidak puas hanya 11 responden (16,9%). Ini berarti bahwa kualitas pelayanan rumah sakit kepada pasien perlu ditingkatkan agar seluruh pasien dapat merasakan pelayanan yang memuaskan. Kepuasan pasien dengan manajemen nyeri

tergantung dari sikap perawat dalam intervensi manajemen nyeri, edukasi pra operasi (Niemi-Murola et al., 2007). Kepuasan pasien lebih kuat berkorelasi dengan kemampuan perawat untuk melakukan segala yang mereka bisa untuk mengontrol nyeri (Hanna et al., 2012).

## 2. Analisa Bivariat

Dari hasil analisa bivariat terhadap 65 responden pasien post operasi di dapatkan bahwa 42 responden (93,3%) mengatakan puas dengan manajemen nyeri yang baik yang dilakukan perawat. Sedangkan yang tidak puas hanya 3 responden (6,7%). Untuk manajemen nyeri yang tidak baik, pasien yang mengatakan tidak puas ada 8 responden (40,0%) dan yang mengatakan puas ada 12 responden (60%). Berdasarkan uji Chi Square diperoleh nilai person chi 10,943 dan nilai  $p=0,001$ . yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berarti adanya hubungan antara manajemen nyeri dengan kepuasan pasien yaitu pada taraf signifikan dimana nilai asymptotic  $< 0,05$ . Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Endang Wahyuti (2015) yang menyebutkan adanya hubungan yang signifikan antara manajemen nyeri non farmakologi dengan kepuasan pasien post operasi di ruang edelweiss dan seruni Rumah Sakit Taman Husada Bontang (Wahyuti et al., 2015).

Menurut asumsi peneliti tindakan manajemen nyeri yang dilakukan oleh perawat terhadap pasien post operasi akan memberikan

banyak manfaat terutama dalam mengurangi nyeri. Pendapat ini sesuai dengan Sangaji dan Sopiah (2013) yang menyebutkan kehandalan dan kepedulian dari perawat untuk mengatasi nyeri merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien (Riadi, 2020). Hal ini sesuai dengan penelitian dimana adanya hubungan yang signifikan antara kehandalan, kepedulian, jaminan, empati, dan sarana fisik dengan tingkat kepuasan (Rosita, 2017). Pasien-pasien yang dapat mengontrol nyerinya akan melewati hari rawatnya dengan lebih nyaman. Perawat merupakan garda terdepan dalam pelayanan. Semakin bagus pelayanan yang diberikan kepada pasien semakin puas pula pasien sebagai penerima layanan. Pendapat ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di RS Islam Ibnu Sina Pekanbaru yang menyatakan adanya hubungan pelayanan dokter, perawat dan sarana penunjang dengan kepuasan pasien (Inap et al., 2020).

## **B. Implikasi Penelitian**

Penelitian ini diharapkan memberikan implikasi secara akademis, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan kepada RSBP Batam yang menjadi objek penelitian. Dengan adanya penelitian ini, institusi dapat mengetahui adanya hubungan penerapan manajemen nyeri dengan kepuasan pasien post operasi. Mutu pelayanan rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien. Manajemen nyeri yang baik, pasien puas sehingga mutu pelayanan rumah sakit akan meningkat.

Dengan potensi karena RSBP Batam sebagai rumah sakit rujukan Kepulauan Riau, harus berusaha untuk meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit serta meningkatkan kualitas sumber dayanya sebagai investasi untuk menciptakan perawat yang handal dalam memberikan asuhan keperawatan.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Kebanyakan responden atau sampel adalah pasien dengan operasi sedang dan jenis anestesi spinal anestesi, sehingga nyeri yang dirasakan tidak terlalu hebat.
2. Kuesioner yang dibagikan kepada responden harus ditunggu dalam pengisian karena responden banyak yang tidak mengisi jawaban.
3. Masih ada perawat yang tidak melakukan manajemen nyeri pada pasien post operasi.