

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Gambaran Umum**

#### **1. Sejarah RSUD Ciamis**

Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis didirikan pada tahun 1942 dengan luas 19.305 m<sup>2</sup>, beralamat di jalan Rumah Sakit Nomor 76 Desa Ciamis, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis dan dipimpin oleh dr, M. Suwanto sekaligus merangkap sebagai kepala dinas kesehatan rakyat kabupaten ciamis. Kapasitas tempat tidur pada saat itu berjumlah 40 tempat tidur terdiri dari kelas I dan II dengan jumlah karyawan sebanyak 55 orang.

Perkembangan RSUD Ciamis pada tahun 1958 sampai dengan 1965 masih dalam proses transisi. Perkembangan rumah sakit pada periode ini mengalami hambatan akibat adanya krisis politik. Situasi pemerintah mengalami keadaan sulit, krisis ekonomi menimpa masyarakat, sandang dan pangan susah didapat begitu pula harga-harga mengalami peningkatan, efek dari hal tersebut adalah menurunnya jumlah kunjungan masyarakat. Menurunnya pendapatan berpengaruh terhadap kelancaran operasional rumah sakit begitu pula dengan upaya pengembangannya. Pada periode ini terjadi pergantian kepemimpinan di rumah sakit dari dr, M. Suwanto kepada dr. Supandi sekaligus sebagai kepala dinas kesehatan rakyat kabupaten ciamis;

Tahun 2009 sampai dengan tahun 2011 terjadi pergantian kepemimpinan dari drg. H. Dendi Rahayu S, MM, digantikan oleh H. Dede Saepul Uyun, SKM, M.Kes. Selama 2 Tahun (15 Oktober 2009 sd 19

september 2011). Pada periode ini berdasarkan surat keputusan Bupati kepala daerah kabupaten ciamis tertanggal 07 februari 2011 nomor 445/kpts.53-HUK/2011 Rumah Sakit Umum Daerah kelas c Kabupaten Ciamis, sebagai perangkat daerah menerapkan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum daerah (PPK-BLUD) secara penuh;

Periode tahun 2014 dipimpin oleh dr, H. Aceng Solahudin Ahmad, M.Kes serta dengan berlakunya SOTK baru, pada periode ini terjadi upaya-upaya lanjutan dalam kaitannya dengan pengembangan sarana dan prasarana diantaranya:

- a. Pembangunan ruang rawat inap pavilion H. Hasan Sobari
- b. Pembangunan ruang perawatan kelas III, Wijaya Kusuma
- c. Pembangunan dapur RSUD/ruang gizi
- d. Pembangunan Gedung kamar operasi, CSSD, Laundry, ISRS, dan IPSRS
- e. Penambahan alat-alat medis
- f. Akreditasi versi 2012 dengan hasil madya

## **2. Visi**

“Rumah Sakit yang professional dan diminati masyarakat”

## **3. Misi**

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas
- b. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia
- c. Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan ilmu pengetahuan dan teknologi

**4. Motto**

“Kepuasan pasien adalah kebahagiaan kami”

**5. Tujuan**

- a. Terselenggaranya pelayanan kesehatan yang optimal dan berkualitas.
- b. Meningkatnya kompetensi sumber daya manusia
- c. Meningkatkan sarana dan prasarana sesuai dengan ilmu pengetahuan dan teknologi

**6. Strategi**

“Melayani secara professional dengan tepat waktu, cepat, ramah dan terjangkau”

**7. Kedudukan**

Menurut perda nomor 14 tahun 2014 tentang organisasi perangkat daerah rumah sakit umum daerah merupakan unsur pendukung tugas kepala daerah, dipimpin oleh direktur yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

**8. Tugas**

Rumah sakit umum daerah ciamis mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang pengelolaan rumah sakit umum daerah.

## 9. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas tersebut menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis sesuai lingkup tugasnya
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintah daerah dibidang pengelolaan rumah sakit umum daerah
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pengelolaan rumah sakit umum daerah

Pelaksanaan tugas yang lain diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pelayanan RSUD ciamis memberikan

- a. Rasa aman
- b. Rasa nyaman
- c. Kepastian biaya
- d. Kepastian waktu
- e. Kejelasan alur pelayanan
- f. Kejelasan informasi

## B. Identitas Responden

### 1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa klasifikasi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1  
Distribusi Frekuensi Responden menurut Umur di Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

No	Umur	F	%
1	26 – 35	33	33,0
2	36 – 45	28	28,0
3	46 – 55	39	39,0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 33 responden atau 33,0% berumur 26 – 35 tahun (dewasa awal), sebanyak 28 responden atau 28,0% berumur 36 – 45 tahun (dewasa akhir), dan sebanyak 39 responden atau 39,0% berumur 46 – 55 tahun (lansia awal).

## 2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

No	Lulusan	F	%
1	SLTP	7	7,0
2	SLTA	20	20,0
3	D3	5	5,0
4	S1	68	68,0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 7 orang atau 7,0% lulusan Sekolah Menengah Pertama (SMP/SLTP), sedangkan 20 orang atau 20,0% lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA/SLTA), 5 orang atau 5,0% lulusan Diploma atau D3, 68 orang atau 68,0% lulusan Sarjana atau S1.

## 3. Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada table 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pekerjaan di Rumah sakit  
Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

No	Pekerjaan	F	%
1	IRT	25	25,0
2	Wiraswasta	42	42,0
3	Karyawan Swasta	11	11,0
4	PNS	13	13,0
5	Guru	7	7,0
6	Lain-lain	2	2,0
Jumlah		100	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, sebanyak 42 orang atau 42,0% bekerja sebagai wiraswasta, 13 orang atau 13,0% sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), 25 orang atau 25,0% bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT), 7 orang atau 7,0% sebagai bekerja sebagai guru honorer dan sisa lainnya 2 orang atau 2,0%.

### C. Gambaran Umum Hasil Penelitian

#### 1. Mutu Pelayanan *Tangibles* (penampilan fisik) pada Pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis

Data mutu pelayanan *tangibles* (penampilan fisik) dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden tentang mutu pelayanan berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabel. Distribusi frekuensi Mutu pelayan menurut responden dapat dilihat pada tabel 4.4 dan 4.5 berikut:

Tabel 4.4  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Mutu Pelayanan  
*Tangibles* (penampilan fisik)  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

Item pertanyaan	Sangat Kurang Baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik		Jumlah	
	f	%	F	%	F	%	f	%	N	%
1. Apakah ruangan rawat inap pasien tertata rapi bersih dan nyaman?	0	0,0	29	29,0	65	65,0	6	6,0	100	100
2. Apakah air yang berada di kamar mandi selalu mengalir dengan lancar?	0	0,0	45	45,0	50	50,0	5	5,0	100	100
3. Apakah perawat menjaga kondisi peralatan yang akan digunakan selalu bersih?	0	0,0	29	29,0	68	68,0	3	3,0	100	100
4. Apakah ruangan rawat inap memiliki pencahayaan yang cukup?	0	0,0	38	38,0	53	53,0	9	9,0	100	100
5. Apakah Dokter dan perawat selalu menggunakan masker selama merawat pasien?	0	0,0	16	16,0	62	62,0	22	22,0	100	100
6. Apakah penampilan dokter dan perawat selalu bersih dan rapi?	0	0,0	29	29,0	57	57,0	14	14,0	100	100
7. Apakah terdapat alat komunikasi yang baik didalam ruangan rawat inap?	0	0,0	44	44,0	50	50,0	6	6,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa distribusi jawaban tersebar pada jawaban kurang baik hingga sangat baik. Artinya persepsi responden atas mutu pelayanan *tangibles* (penampilan fisik) yang diterima bermacam-macam. Jawaban responden pada Item pertanyaan *tangibles* (penampilan fisik) berkategori baik. Maka dimensi *tangibles* (penampilan fisik) yang diterima sudah memadai atau baik karena distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban baik.

Tabel 4.5  
Distribusi Nilai *Mean*, *Modus*, *Median*, *Min*, *Max* dan *Std. Deviation*  
Jawaban Responden terhadap Mutu Pelayanan *Tangibles* (penampilan fisik)  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

<b>Tangible</b>	
Mean	19,3
Modus	17
Median	19,00
N	100
Min	16
Max	23
Std. Deviation	2,157

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai jawaban dari dimensi *tangibles* (penampilan fisik) dengan nilai *mean* sebesar 19,3, *modus* sebesar 17, *median* sebesar 19,00, minimal sebesar 16 dan maksimal 23 dan standar deviasi sebesar 2,157.

## 2. Mutu Pelayanan *Reability* (keandalan) pada Pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis

Data mutu pelayanan *Reability* (keandalan) dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden tentang mutu pelayanan berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabel. Distribusi frekuensi Mutu pelayan menurut responden dapat dilihat pada tabel 4.6 dan 4.7 berikut:



Tabel 4.6  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Mutu Pelayanan  
*Reability* (keandalan)  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

Item Pertanyaan	Sangat Kurang Baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik		Jumlah	
	f	%	F	%	F	%	f	%	N	%
8. Bagaimana perawat dan dokter dalam menangani kasus anda?	0	0,0	9	9,0	75	75,0	16	16,0	100	100
9. Apakah dokter mampu menangani masalah penyakit anda dengan tepat dan professional?	0	0,0	38	38,0	59	59,0	3	3,0	100	100
10. Apakah pelayanan ruangan rawat inap <i>Very Important Person</i> (VIP) perawatan pasien dirumah sakit baik?	0	0,0	14	14,0	69	69,0	17	17,0	100	100
11. Apakah Perawat memberitahu hal-hal yang harus dipatuhi selama perawatan sudah baik?	0	0,0	21	21,0	68	68,0	11	11,0	100	100
12. Apakah perawat memberitahu dengan jelas sesuatu hal yang dilarang demi perawatan pasien?	0	0,0	16	16,0	51	51,0	33	33,0	100	100
13. Apakah perawat yang baik mempunyai kemampuan menyuntik, memasang infus dengan benar dan melayani dengan hati-hati dan teliti?	0	0,0	35	35,0	59	59,0	6	6,0	100	100
14. Apakah kehadiran dokter untuk memeriksa pasien setiap hari dan tepat waktu (sesuai jadwal)?	0	0,0	30	30,0	69	69,0	1	1,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa distribusi jawaban tersebar pada jawaban kurang baik hingga sangat baik. Artinya persepsi responden atas mutu pelayanan *reability* (keandalan) yang diterima bermacam-macam. Jawaban responden terhadap item pertanyaan pada dimensi *reability* (keandalan) yang diterima semua pertanyaan tersebut rata-rata sudah memadai atau baik karena distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban baik.

Tabel 4.7  
Distribusi Nilai *Mean*, *Modus*, *Median*, *Min*, *Max* dan *Std. Deviation*  
Jawaban Responden terhadap Mutu Pelayanan *Reability* (keandalan)  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

<b><i>Reability</i></b>	
Mean	20,24
Modus	21
Median	20,50
N	100
Min	17
Max	25
Std. Deviation	1,939

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai jawaban dari dimensi *reability* (keandalan) dengan nilai *mean* sebesar 20,24, *modus* sebesar 21, *median* sebesar 20,50, minimal sebesar 17 dan maksimal 25 dan standar deviasi sebesar 1,939.

### 3. Mutu Pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap) pada Pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis

Data mutu pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap) dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden tentang mutu pelayanan berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabel. Distribusi frekuensi Mutu pelayan menurut responden dapat dilihat pada tabel 4.8 dan 4.9 berikut:

Tabel 4.8  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Mutu Pelayanan  
*Responsiveness* (daya tanggap)  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

Item Pertanyaan	Sangat Kurang Baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik		Jumlah	
	f	%	F	%	F	%	f	%	N	%
15. Apakah perawat tanggap saat terjadi kejadian mendadak pada pasien?	0	0,0	39	39,0	55	55,0	6	6,0	100	100
16. Apakah perawat memberikan pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan?	0	0,0	51	51,0	46	46,0	3	3,0	100	100
17. Apakah perawat membantu saat akan dilakukan pelayanan laboratorium?	0	0,0	6	6,0	87	87,0	7	7,0	100	100
18. Begitu anda sampai di RSUD sebagai pasien ruangan rawat inap <i>Very Important Person</i> (VIP), apakah perawat segera menangani anda?	0	0,0	1	1,0	63	63,0	36	36,0	100	100
19. Apakah perawat membantu anda untuk memperoleh obat?	0	0,0	13	13,0	79	79,0	8	8,0	100	100
20. Apakah dokter selalu menanyakan keluhan pasien?	0	0,0	4	4,0	76	76,0	20	20,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa distribusi jawaban tersebar pada jawaban kurang baik hingga sangat baik. Artinya persepsi responden atas mutu pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) yang diterima bermacam-macam. Jawaban responden pada Item pertanyaan nomor 16 jawaban yang paling banyak yaitu pada kategori kurang baik sebesar 51,0 % artinya pada item pertanyaan *responsiveness* (daya tanggap) terdapat 1 pertanyaan yang kurang baik dan 5 pertanyaan lainnya yang baik. Maka dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang diterima sudah memadai atau baik karena distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban baik.

Tabel 4.9  
Distribusi Nilai *Mean, Modus, Median, Min, Max* dan *Std. Deviation*  
Jawaban Responden terhadap Mutu Pelayanan *Responsiveness* (daya  
tanggap)  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

<b><i>Responsiveness</i></b>	
Mean	17,66
Modus	18
Median	18,00
N	100
Min	16
Max	21
Std. Deviation	1,241

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai jawaban dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai mean sebesar 17,66, modus sebesar 18, median sebesar 18,00, minimal sebesar 16 dan maksimal 21 dan standar deviasi sebesar 1,241.

#### **4. Mutu Pelayanan *Assurance* (jaminan) pada Pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis**

Data mutu pelayanan *Assurance* (jaminan) dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden tentang mutu pelayanan berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabel. Distribusi frekuensi Mutu pelayan menurut responden dapat dilihat pada tabel 4.10 dan 4.11 berikut:

Tabel 4.10  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Mutu Pelayanan  
*Assurance* (jaminan)  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

Item Pertanyaan	Sangat Kurang Baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik		Jumlah	
	f	%	F	%	F	%	f	%	N	%
21. Apakah pelayanan perawat membuat keluhan anda makin berkurang?	0	0,0	25	25,0	74	74,0	1	1,0	100	100
22. Apakah dokter dan perawat di RSUD Ciamis menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk masalah pasien?	0	0,0	38	38,0	60	60,0	2	2,0	100	100
23. Apakah biaya perawatan dan pemeriksaan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?	0	0,0	30	30,0	63	63,0	7	7,0	100	100
24. Apakah menurut anda pelayanan perawat pasien sudah baik?	0	0,0	36	36,0	63	63,0	1	1,0	100	100
25. Apakah biaya perawatan dan pemeriksaan terjangkau?	0	0,0	19	19,0	68	68,0	13	13,0	100	100
26. Apakah dokter memberikan jaminan akan kesembuhan pasien?	0	0,0	26	26,0	58	58,0	16	16,0	100	100
27. apakah perilaku dokter dan perawat menimbulkan rasa aman?	0	0,0	45	45,0	54	54,0	1	1,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa distribusi jawaban tersebar pada jawaban kurang baik hingga sangat baik. Artinya persepsi responden atas mutu pelayanan *assurance* (jaminan) yang diterima bermacam-macam. Jawaban responden terhadap item pertanyaan pada dimensi *assurance* (jaminan) yang diterima sudah memadai atau baik karena distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban baik.

Tabel 4.11  
Distribusi Nilai *Mean, Modus, Median, Min, Max* dan *Std. Deviation*  
Jawaban Responden terhadap Mutu Pelayanan *Assurance* (Jaminan)  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

<b><i>Assurance</i></b>	
Mean	19,22
Modus	18
Median	19,00
N	100
Min	17
Max	23
Std. Deviation	1,624

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai jawaban dari dimensi *assurance* (jaminan) dengan nilai *mean* sebesar 19,22, *modus* sebesar 18, *median* sebesar 19,00, minimal sebesar 17, maksimal 23 dan standar deviasi 1,624.

#### 5. Mutu Pelayanan *Emphaty* (empati) pada Pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis

Data mutu pelayanan *Emphaty* (empati) dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden tentang mutu pelayanan berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabel. Distribusi frekuensi Mutu pelayan menurut responden dapat dilihat pada tabel 4.12 dan 4.13 berikut:

Tabel 4.12  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Mutu Pelayanan  
*Emphaty* (empati)  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

Item Pertanyaan	Sangat Kurang Baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik		Jumlah	
	f	%	F	%	F	%	F	%	N	%
28. Apakah perawat suka mengingatkan pasien pada waktu minum obat?	0	0,0	3	3,0	79	79,0	18	18,0	100	100
29. Apakah perhatian yang cukup tinggi kepada pasien selalu diberikan oleh perawat?	0	0,0	25	25,0	72	72,0	3	3,0	100	100
30. Apakah dokter dan perawat dalam memeriksa dan merawat pasien dengan penuh kesabaran?	0	0,0	4	4,0	65	65,0	31	31,0	100	100
31. Apakah dokter dan perawat selalu memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan pasien?	0	0,0	11	11,0	76	76,0	13	13,0	100	100
32. Apakah dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita?	0	0,0	0	0,0	59	59,0	41	41,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa distribusi jawaban tersebar pada jawaban kurang baik hingga sangat baik. Artinya persepsi responden atas mutu pelayanan *emphaty* (empati) yang diterima bermacam-macam. Jawaban responden terhadap item pertanyaan pada dimensi *emphaty* (empati) yang diterima sudah memadai atau baik karena distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban baik.

Tabel 4.13  
Distribusi Nilai Mean, Modus, Median, Min dan Max Jawaban  
Responden terhadap Mutu Pelayanan *Emphaty* (empati)  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

<b><i>Emphaty</i></b>	
Mean	15,63
Modus	15
Median	15,50
N	100
Min	14
Max	19
Std. Deviation	0,981

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai jawaban dari dimensi *emphaty* (empati) dengan nilai *mean* sebesar 15,63, *modus* sebesar 15, *median* sebesar 15,50, minimal sebesar 14, maksimal 19 dan standar deviasi 0,981.

**6. Kepuasan *Tangibles* (penampilan fisik) Pasien Rawat *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis**

Data kepuasan *Tangibles* (penampilan fisik) pasien rawat inap dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden tentang kepuasan pasien rawat inap berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabel. Distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap menurut responden dapat dilihat pada tabel 4.14 dan 4.15 berikut:



Tabel 4.14  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien  
*Tangibles* (penampilan fisik) Rawat Inap  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Jumlah	
	f	%	F	%	F	%	F	%	N	%
1. Ruang rawat inap pasien tertata rapi, bersih dan nyaman	0	0,0	32	32,0	62	62,0	6	6,0	100	100
2. Air selalu mengalir dengan lancar di kamar mandi	0	0,0	47	47,0	52	52,0	1	1,0	100	100
3. Perawat menjaga agar kondisi peralatan yang digunakan selalu bersih	0	0,0	32	32,0	64	64,0	4	4,0	100	100
4. Pencahayaan ruangan rawat inap di rumah sakit cukup	0	0,0	39	39,0	55	55,0	6	6,0	100	100
5. Dokter dan perawat selalu menggunakan masker saat merawat pasien?	0	0,0	16	16,0	65	65,0	19	19,0	100	100
6. Penampilan dokter dan perawat rapi dan bersih	0	0,0	30	30,0	59	59,0	11	11,0	100	100
7. Tersedia alat komunikasi yang berfungsi dengan baik	0	0,0	43	43,0	53	53,0	4	4,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa distribusi jawaban tersebar pada jawaban kurang puas hingga sangat puas. Artinya persepsi responden atas kepuasan pasien terhadap *tangibles* (penampilan fisik) yang diterima bermacam-macam. Jawaban responden pada pertanyaan *tangibles* (penampilan fisik) semua pertanyaan dikategori puas. Maka dimensi *tangibles* (penampilan fisik) yang diterima sudah puas karena distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban puas.

Tabel 4.15  
Distribusi Nilai *Mean*, *Modus*, *Median*, *Min*, *Max* dan *Std. Deviation*  
Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien *Tangibles* (penampilan  
fisik) Rawat Inap  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

<b>Tangible</b>	
Mean	19,12
Modus	17
Median	18,00
N	100
Min	16
Max	23
Std. Deviation	2,100

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai jawaban dari dimensi *tangibles* (penampilan fisik) dengan nilai *mean* sebesar 19,12, *modus* sebesar 17, *median* sebesar 18,00, minimal sebesar 16, maksimal 23 dan standar deviasi 2,100.

#### 7. Kepuasan *Reability* (keandalan) Pasien Rawat *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis

Data kepuasan *reability* (keandalan) pasien rawat inap dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden tentang kepuasan pasien rawat inap berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabel. Distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap menurut responden dapat dilihat pada tabel 4.16 dan 4.17 berikut:

Tabel 4.16  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien  
*Reability* (keandalan) Rawat Inap  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Jumlah	
	f	%	F	%	F	%	f	%	N	%
8. Perawat dan dokter dalam menangani kasus anda	0	0,0	10	10,0	77	77,0	13	13,0	100	100
9. Dokter mampu menangani masalah penyakit anda dengan tepat dan profesional	0	0,0	39	39,0	61	61,0	0	0,0	100	100
10. Pelayanan ruangan rawat inap <i>Very Important Person</i> (VIP) pasien dirumah sakit baik	0	0,0	15	15,0	67	67,0	18	18,0	100	100
11. Perawat memberitahu hal-hal yang harus dipatuhi selama perawatan sudah baik?	0	0,0	24	24,0	67	67,0	9	9,0	100	100
12. perawat memberitahu dengan jelas sesuatu hal yang dilarang demi perawatan pasien	0	0,0	14	14,0	57	57,0	29	29,0	100	100
13. perawat yang baik mempunyai kemampuan menyuntik, memasang infus dengan benar dan melayani dengan hati-hati dan teliti	0	0,0	34	34,0	60	60,0	6	6,0	100	100
14. kehadiran dokter untuk memeriksa pasien setiap hari dan tepat waktu (sesuai jadwal	0	0,0	28	28,0	72	72,0	0	0,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa distribusi jawaban tersebar pada jawaban kurang baik hingga sangat baik. Artinya persepsi responden atas mutu pelayanan *reability* (keandalan) yang diterima bermacam-macam. Jawaban responden terhadap dimensi *reability* (keandalan) yang diterima sudah puas karena distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban puas.

Tabel 4.17  
 Distribusi Nilai *Mean, Modus, Median, Min, Max* dan *Std. Deviation*  
 Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien *Reability* (keandalan)  
 Rawat Inap  
 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

<b><i>Reability</i></b>	
Mean	20,11
Modus	21
Median	20,50
N	100
Min	17
Max	24
Std. Deviation	1.896

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai jawaban dari dimensi *reability* (keandalan) dengan nilai mean sebesar 20,11, modus sebesar 21, median 20,50, minimal sebesar 17, maksimal 24 dan standar deviasi sebesar 1,896.

**8. Kepuasan *Responsiveness* (daya tanggap) Pasien Rawat *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis**

Data kepuasan *responsiveness* (daya tanggap) pasien rawat inap dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden tentang kepuasan pasien rawat inap berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabel. Distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap menurut responden dapat dilihat pada tabel 4.18 dan 4.19 berikut

Tabel 4.18  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien  
*Responsiveness* (daya tanggap) Rawat Inap  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Jumlah	
	f	%	F	%	F	%	f	%	N	%
15. Perawat tanggap saat terjadi kejadian mendadak pada pasien	0	0,0	37	37,0	60	60,0	3	3,0	100	100
16. Perawat memberikan pelayanan yang cepat pada saat dibutuhkan	0	0,0	55	55,0	38	38,0	7	7,0	100	100
17. Perawat membantu saat akan dilakukan pelayanan laboratorium	0	0,0	6	6,0	84	84,0	10	10,0	100	100
18. Perawat segera menangani anda begitu sampai di RSUD	0	0,0	2	2,0	68	68,0	30	30,0	100	100
19. Perawat membantu anda memperoleh obat	0	0,0	10	10,0	82	82,0	8	8,0	100	100
20. Dokter memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien dan keluarga pasien	0	0,0	4	4,0	79	79,0	17	17,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa distribusi jawaban tersebar pada jawaban kurang baik hingga sangat baik. Artinya persepsi responden atas mutu pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) yang diterima bermacam-macam. Jawaban responden pada Item pertanyaan nomor 16 jawaban yang paling banyak yaitu pada kategori kurang puas sebesar 55,0 % artinya pada item pertanyaan *responsiveness* (daya tanggap) terdapat 1 pertanyaan yang kurang baik dan 5 pertanyaan lainnya yang puas. Maka dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang diterima sudah puas karena distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban puas.

Tabel 4.19  
Distribusi Nilai *Mean, Modus, Median, Min, Max* dan *Std. Deviation*  
Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien *Responsiveness* (daya  
tanggap) Rawat Inap  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

<b><i>Responsiveness</i></b>	
Mean	17,61
Modus	18
Median	18,00
N	100
Min	16
Max	22
Std. Deviation	1,294

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai jawaban dari dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan nilai mean sebesar 17,61, modus sebesar 18, median sebesar 18,00, minimal sebesar 16, maksimal 22 dan standar deviasi 1,294.

**9. Kepuasan *Assurance* (jaminan) Pasien Rawat *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis**

Data kepuasan *assurance* (jaminan) pasien rawat inap dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden tentang kepuasan pasien rawat inap berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabel. Distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap menurut responden dapat dilihat pada tabel 4.20 dan 4.21 berikut:

Tabel 4.20  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien  
*Assurance* (jaminan) Rawat Inap  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Jumlah	
	f	%	F	%	F	%	f	%	N	%
21. Pelayanan perawat membuat keluhan anda makin berkurang	0	0,0	28	28,0	71	71,0	1	1,0	100	100
22. Dokter dan perawat di RSUD Ciamis menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk masalah pasien	0	0,0	39	39,0	59	59,0	2	2,0	100	100
23. Biaya perawatan dan pemeriksaan sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan	0	0,0	30	30,0	66	66,0	4	4,0	100	100
24. Pelayanan perawat pasien sudah baik	0	0,0	40	40,0	60	60,0	0	0,0	100	100
25. Biaya perawatan dan pemeriksaan terjangkau	0	0,0	19	19,0	66	66,0	15	15,0	100	100
26. Dokter memberikan jaminan akan kesembuhan pasien	0	0,0	26	26,0	60	60,0	14	14,0	100	100
27. Perilaku dokter dan perawat menimbulkan rasa aman	0	0,0	49	49,0	51	51,0	0	0,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa distribusi jawaban tersebar pada jawaban kurang baik hingga sangat baik. Artinya persepsi responden atas mutu pelayanan *assurance* (jaminan) yang diterima bermacam-macam. Jawaban responden terhadap dimensi *assurance* (jaminan) yang diterima sudah puas karena distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban puas.

Tabel 4.21  
 Distribusi Nilai *Mean*, *Modus*, *Median*, *Min*, *Max* dan *Std. Deviation*  
 Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien *Assurance* (jaminan)  
 Rawat Inap  
 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

<b><i>Assurance</i></b>	
Mean	19,05
Modus	18
Median	19,00
N	100
Min	16
Max	23
Std. Deviation	1,604

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai jawaban dari dimensi *assurance* (jaminan) dengan nilai mean sebesar 19,05, modus sebesar 18, median sebesar 19,00, minimal sebesar 16, maksimal 23 dan standar deviasi 1,604.

**10. Kepuasan *Emphaty* (empati) Pasien Rawat *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis**

Data kepuasan *emphaty* (emphaty) pasien rawat inap dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban responden tentang kepuasan pasien rawat inap berdasarkan kuesioner yang telah divalidasi dan reliabel. Distribusi frekuensi kepuasan pasien rawat inap menurut responden dapat dilihat pada tabel 4.22 dan 4.23 berikut:



Tabel 4.22  
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien  
*Emphaty* (emphaty) Rawat Inap  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

Item Pertanyaan	Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Jumlah	
	f	%	F	%	F	%	F	%	N	%
28. perawat suka mengingatkan pasien pada waktu minum obat	0	0,0	2	2,0	82	82,0	16	16,0	100	100
29. Perhatian yang cukup tinggi kepada pasien selalu diberikan oleh perawat	0	0,0	32	32,0	64	64,0	4	4,0	100	100
30. Dokter dan perawat sabar dalam memeriksa dan merawat pasien	0	0,0	8	8,0	66	66,0	26	26,0	100	100
31. Dokter dan perawat menghibur dan Memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka	0	0,0	14	14,0	75	75,0	11	11,0	100	100
32. Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	0	0,0	2	2,0	58	58,0	40	40,0	100	100

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa distribusi jawaban tersebar pada jawaban kurang baik hingga sangat baik. Artinya persepsi responden atas mutu pelayanan *emphaty* (empati) yang diterima bermacam-macam. Jawaban responden terhadap dimensi *emphaty* (empati) yang diterima sudah puas karena distribusi jawaban responden mayoritas pada jawaban puas.

Tabel 4.23  
Distribusi Nilai *Mean*, *Modus*, *Median*, *Min*, *Max* dan *Std. Deviation*  
Jawaban Responden tentang Kepuasan Pasien *Empathy* (empati)  
Rawat Inap  
di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ciamis tahun 2021

<b><i>Empathy</i></b>	
Mean	15,39
Modus	16
Median	15,00
N	100
Min	14
Max	18
Std. Deviation	1,034

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai jawaban dari dimensi *emphaty* (empati) dengan nilai mean sebesar 15,39, modus sebesar 16, median sebesar 15,00, minimal sebesar 14, maksimal 18 dan standar deviasi 1,034.

#### 11. Hubungan *tangibles* (penampilan fisik) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu hubungan *tangible* (penampilan fisik) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis, dapat dilihat pada tabel 4.24 berikut:

Tabel 4.24  
Hubungan *Tangibles* (Penampilan Fisik) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Very Important Person* (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021

			Tangible	Kepuasan
Spearman's rho	Tangible	Correlation Coefficient	1,000	.947**
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.947**	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis *bivariate* pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji *koefisien korelasi spearman* diperoleh nilai Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,000, dengan demikian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangibles* (penampilan fisik) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis di atas diketahui *correlation coefficient* (koefisien korelasi) sebesar 0,947, maka nilai ini menandakan terdapat korelasi sempurna atau hubungan yang sempurna antara *tangibles* (penampilan fisik) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis. (Riduwan, 2011).

**12. Hubungan *reability* (keandalan) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.**

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu hubungan *reability* (keandalan) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis, dapat dilihat pada tabel 4.25 berikut:

Tabel 4.25  
Hubungan *Reability* (Keandalan) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Very Important Person* (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021

			Reability	Kepuasan
Spearman's rho	Reability	Correlation Coefficient	1,000	.975**
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.975**	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil analisis *bivariate* pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji *koefisien korelasi spearman* diperoleh nilai Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,000, dengan demikian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *reability* (keandalan) dengan tingkat kepuasan pasien.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis di atas diketahui *correlation coefficient* (koefisien korelasi) sebesar 0,975, maka nilai ini menandakan terdapat korelasi sempurna atau hubungan yang sempurna antara hubungan *reability* (keandalan) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis (Riduwan, 2011).

### 13. Hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis, dapat dilihat pada tabel 4.26 berikut:

Tabel 4.26  
 Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Very Important Person* (VIP) Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021

			Responsiveness	Kepuasan
Spearman's rho	Responsiveness	Correlation Coefficient	1,000	.916**
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.916**	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil analisis *bivariate* pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji *koefisien korelasi spearman* diperoleh nilai Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,000, dengan demikian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis di atas diketahui *correlation coefficient* (koefisien korelasi) sebesar 0,916, maka nilai ini menandakan terdapat korelasi sempurna atau hubungan yang sempurna antara hubungan *responsiveness* (daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis (Riduwan, 2011).

**14. Hubungan *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.**

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu hubungan *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis, dapat dilihat pada tabel 4.27 berikut:

Tabel 4.27  
Hubungan *Assurance* (Jaminan) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Very Important Person* (VIP) Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021

			Assurance	Kepuasan
Spearman's rho	Assurance	Correlation Coefficient	1,000	.969**
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.969**	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil analisis *bivariate* pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji *koefisien korelasi spearman* diperoleh nilai Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,000, dengan demikian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis di atas diketahui *correlation coefficient* (koefisien korelasi) sebesar 0,969, maka nilai ini menandakan terdapat korelasi sempurna atau hubungan yang sempurna antara hubungan *assurance* (jaminan) dengan tingkat kepuasan pasien

*very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis. (Riduwan, 2011).

**15. Hubungan *emphaty* (empati) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.**

Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu hubungan *emphaty* (empati) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis, dapat dilihat pada tabel 4.28 berikut:

Tabel 4.28  
Hubungan *Emphaty* (Empati) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien *Very Important Person* (VIP) Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis 2021

			Emphaty	Kepuasan
Spearman's rho	Emphaty	Correlation Coefficient	1,000	.780**
		Sig. (2-tailed)		0,000
		N	100	100
	Kepuasan	Correlation Coefficient	.780**	1,000
		Sig. (2-tailed)	0,000	
		N	100	100

Berdasarkan hasil analisis *bivariate* pada table di atas, dapat diketahui bahwa hasil uji *koefisien korelasi spearman* diperoleh nilai Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,000, dengan demikian bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *emphaty* (empati) dengan tingkat kepuasan pasien *very important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis di atas diketahui *correlation coefficient* (koefisien korelasi) sebesar 0,780, maka nilai ini menandakan terdapat korelasi tinggi atau hubungan yang tinggi antara hubungan *emphaty* (empati) dengan tingkat kepuasan pasien *very*

*important person* (VIP) rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ciamis.  
(Riduwan, 2011).