

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Ploso

Rumah Sakit Umum Daerah Ploso adalah merupakan Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Kabupaten Jombang terletak diatas tanah seluas 11.930m² dan luas bangunan 7.403m²

Sejalan dengan perkembangan keadaan dan makin beragamnya jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan sesuai dengan disiplin ilmu tenaga medis yang dimiliki, maka pada tahun 2013 Puskesmas Ploso berubah statusnya menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Ploso milik Pemerintah Kabupaten Jombang berdasarkan izin pendirian dari Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur Nomor: P2T/1/03.44/XII/2011 tanggal 22 Desember 2011 dan memperoleh izin operasional dari Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Timur dengan Nomor: P2T/03.25/01/XII/2012 tanggal 18 Desember 2012, sehingga terhitung mulai tanggal 02 Januari 2013 secara operasional Puskesmas Ploso sudah beralih menjadi Rumah Sakit Umum Daerah Ploso.

RSUD Ploso merupakan perangkat pemerintah Daerah Tingkat II Jombang, Sehingga pembagian wilayah kerja RSUD Ploso ditetapkan oleh Bupati dengan saran teknis dari Kepala Dinas kesehatan Kabupaten atau Kota. Kecamatan Ploso berbatasan dengan kecamatan Kabuh disebelah

utara, Kecamatan Kudu disebelah timur, Kecamatan Tembelang dan Megaluh sebelah selatan dan Kecamatan Plandaan sebelah barat. Kecamatan Ploso meliputi 13 desa, yaitu Desa Dadi Tunggal, Jati Banjar, Kedung Dowo, Ploso, Jati Gedong, Pandan Blole, Pager Tanjung, Kebon Agung, Gedong Ombo, Rejo Agung, Losari, Bawangan dan Tanggung Kramat.

2. Visi Misi dan Motto Rumah Sakit Umum Daerah Ploso

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit Profesional Dan Berkualitas Dengan Berorientasi Pada Kebutuhan Masyarakat.

b. Misi

- 1) Melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai standar serta pelayanan administrasi dan manajemen;
- 2) Mengembangkan pelayanan kesehatan sebagai pusat rujukan dengan sarana dan prasarana yang memadai;
- 3) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sesuai perkembangan ilmu dan teknologi serta kesejahteraan pegawai.

3. Fasilitas Rumah Sakit Umum Daerah Ploso

Rumah Sakit Umum Daerah Ploso memiliki berbagai fasilitas pada setiap masing-masing bagian yang ditunjukkan melalui bagan berikut:



Gambar 4.1 Bagan Fasilitas RSUD Ploso

Sumber: Observasi lokasi di RSUD Ploso

B. Karakteristik Responden

Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Daerah Ploso Kabupaten Jombang. Responden dalam penelitian ini adalah orang yang merupakan pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam berjumlah sebanyak 82 orang, dengan rincian sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.1
Hasil Uji Statistik Responden di Poliklinik Penyakit Dalam di Instalasi Rawat Jalan RSUD Ploso

Umur	Minimum	Maksimum	Rata-rata	Standar Deviasi
	19	64	37.67	10.929

Sumber: data primer 2023

Menurut hasil uji statistik pada tabel 4.1 responden dengan umur paling muda yaitu 19 tahun sampai dengan yang paling tua yaitu 64 tahun dengan rata-rata umur responden sebesar 37.67 dan standar deviasi sebesar 10.929. Standar deviasi yang tinggi menunjukkan bahwa umur responden sangat bervariasi.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	48	58.5
Laki-laki	34	41.5
Total	82	100

Sumber: data primer 2023

Dilihat dari tabel 4.2 di atas diketahui bahwa sebaran responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tamat SD	2	2.4
Tamat SMP	15	18.3
Tamat SMA	39	47.6
Tamat S1	26	31.7
Total	82	100.0

Sumber: data primer 2023

Dari tabel 4.3 diketahui bahwa karakteristik pendidikan terakhir responden terbanyak menunjukan pada tamatan sekolah menengah atas dan diikuti tamatan sarjana strata satu.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Bekerja/IRT	13	15.9
Buruh Tani	14	17.1
Wiraswasta/Pengusaha	19	23.2
Pegawai Swasta	22	26.8
PNS	7	8.5
TNI/POLRI	3	3.7
Total	82	100.0

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan tabel 4.4 menurut data yang diambil tentang jenis pekerjaan responden dapat diketahui mayoritas merupakan pegawai swasta lalu diikuti wiraswasta.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien

Tabel 4.5
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pasien

Jenis Pasien	Frekuensi	Persentase (%)
Pasien Lama	26	31.7
Pasien Baru	56	68.3
Total	82	100.0

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui dari 82 responden bahwa jumlah pasien baru jauh lebih banyak daripada pasien lama.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pembiayaan

Tabel 4.6
Distribusi Responden Berdasarkan Pembiayaan

Pembiayaan	Frekuensi	Persentase (%)
BPJS	59	72.0
Non BPJS	23	28.0
Total	82	100.0

Sumber: data primer 2023

Berdasarkan tabel 4.6 diperoleh jawaban dari 82 responden, diketahui bahwa ada perbedaan dalam jumlah responden yang merupakan pengguna BPJS dan Non BPJS, dimana 59 dari mereka merupakan pengguna BPJS, dan 23 lainnya bukan merupakan pengguna BPJS.

C. Hasil Analisis

1. Analisis Univariat

a. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Keandalan

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Saya merasa dokter mendengarkan keluhan saya dengan sabar	-	-	-	-	53	64.6	29	35.4	82	100.0
2	Dokter tidak menjelaskan tujuan dari tes tes kesehatan yang saya jalani	-	-	18	22.0	34	41.5	30	46.6	82	100.0
3	Dokter terlalu terburu-buru dalam memeriksa saya	18	22.0	16	19.5	21	25.6	27	32.9	82	100.0
4	Saya kurang mendapatkan penjelasan tentang obat dari apoteker yang bertugas	45	54.9	11	13.4	-	-	26	31.7	82	100.0
5	Saya merasa dokter di rumah sakit ini melayani saya dengan sikap yang santun	-	-	10	12.2	39	47.6	33	40.2	82	100.0

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan pada tabel 4.7 diperoleh hasil jawaban responden yang tidak baik terhadap pelayanan pada variabel kehandalan. Banyak dari pasien menyatakan setuju bahwa dokter mendengarkan keluhan dengan

sabar dan melayani dengan sikap yang santun. Namun, sebagian pasien menyatakan bahwa dokter melakukan pemeriksaan dengan terburu-buru dan tidak menjelaskan tujuan dari serangkaian pemeriksaan yang akan dijalani oleh para pasien. Sedangkan pasien lain menyatakan bahwa apoteker telah memberikan penjelasan yang mudah dipahami terkait penggunaan obat.

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Variabel Keandalan

No	Kualitas Keandalan	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Std.
1	Sangat Baik	20	24.39	15,65	3,02
2	Baik	18	21.95		
3	Tidak Baik	30	36.58		
4	Sangat Tidak Baik	14	17.07		
Total		82	100.0		

Sumber: hasil pengolahan data

Berdasarkan tabel 4.8 diperoleh jawaban responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada variable keandalan tidak baik, terutama pada sikap dokter yang terlalu terburu-buru saat melakukan pemeriksaan dan tidak menjelaskan tujuan dari pemeriksaan yang akan dilakukan oleh pasien.

b. Deskripsi Variabel Cepat Tanggap

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Cepat Tanggap

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju			
		F	%	f	%	f	%	F	%	f	%
1	Saya tidak dapat membuat janji konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit ini	-	-	16	19.5	42	51.2	24	29.3	82	100.0
2	Saya merasa mendapat kemudahan mengurus proses administrasi	-	-	17	20.7	39	47.6	26	31.7	82	100.0
3	Sekalipun saya sudah mendaftar namun saya tidak mendapat kepastian berapa lama saya harus menunggu	-	-	12	14.6	49	59.8	21	25.6	82	100.0
4.	Saya mengalami rumitnya mengurus administrasi keuangan di rumah sakit ini	27	32.9	38	46.3	17	20.7	-	-	82	100.0

Sumber: hasil pengolahan data

Pada tabel 4.9 diuraikan bahwa mayoritas responden merasakan kualitas yang diberikan tidak baik, ditunjukkan dengan hasil observasi dari 4 butir pertanyaan mengenai cepat tanggap, sebagian besar merasakan tidak adanya kerumitan dalam pendaftaran administrasi maupun mengurus administrasi keuangan, sebagian lain merasa bahwa mereka tidak mendapatkan kepastian setelah mendaftar dan tidak bisa membuat janji dengan dokter melalui kontak telepon rumah sakit.

Tabel 4.10
Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Variabel Cepat Tanggap

No	Kualitas Cepat Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Std.
1	Sangat Baik	21	25.60	12,57	2,07
2	Baik	15	18.29		

3	Tidak baik	32	39.02		
4	Sangat Tidak Baik	14	17.07		
Total		82	100.0		

Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh hasil pengolahan jawaban responden bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa pelayanan pada variabel cepat tanggap tidak baik ditunjukkan dari pernyataan pasien yang menyatakan bahwa mereka tidak mendapatkan kepastian waktu tunggu dan tidak dapat membuat janji temu dengan dokter melalui telepon.

c. Deskripsi Variabel Bukti Fisik

Tabel 4.11
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Bukti Fisik

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Ruang tunggu rumah sakit ini bagi saya membosankan	-	-	13	15.9	49	40.2	20	24.4	82	100.0
2	Antrian di loket mebuat saya tidak nyaman	20	24.4	15	18.3	23	28.0	24	29.3	82	100.0
3	Saya tersesat ketika menuju ke ruangan lain karena kurangnya petunjuk arah di rumah sakit ini	27	32.9	37	45.1	18	22.0	-	-	82	100.0
4	Kursi di ruang tunggu membuat saya merasa tidak betah	-	-	20	24.4	24	29.3	38	46.3	82	100.0
5	Saya merasa kursi di ruang tunggu jumlahnya mencukupi	40	48.8	31	37.8	11	13.4	-	-	82	100.0

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.11 didapatkan mayoritas jawaban pasien merasakan bahwa kualitas sarana prasarana yang diterima tidak baik, ditunjukkan dengan jawaban terhadap 5 butir pertanyaan pada variabel bukti fisik sebagian besar pasien menyatakan bahwa jumlah kursi masih kurang dan membuat mereka merasa tidak betah untuk duduk, beberapa

pasien menyatakan bahwa suasana di ruang tunggu membuat bosan dan antrian di loket membuat tidak nyaman, serta sebagian pasien menyatakan bahwa jumlah penunjuk jalan di rumah sakit ini sudah cukup sehingga pasien tidak tersesat saat berkunjung.

Tabel 4.12
Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Variabel Bukti Fisik

No	Kualitas Bukti Fisik	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Std.
1	Sangat Baik	19	23.17	9,48	1,98
2	Baik	11	13.41		
3	Tidak Baik	43	52.43		
4	Sangat Tidak Baik	9	10.97		
Total		82	100.0		

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.12 dari hasil pengolahan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa pelayanan pada variabel bukti fisik tidak baik, ditunjukkan dari pernyataan pasien yang menyatakan bahwa suasana di ruang tunggu dan antrean yang membosankan serta kurangnya sarana dan prasarana dimana fasilitas seperti jumlah kursi yang kurang dan membuat pasien tidak nyaman.

d. Deskripsi Variabel Jaminan

Tabel 4.13
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Jaminan

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Cara perawat menyampaikan kondisi kesehatan membuat sayacemas	23	28.0	43	52.4	16	19.5	-	-	82	100.0

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
2	Saya merasa biaya pengobatan di rumah sakit ini lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang saya dapat	20	24.4	45	54.9	17	20.7	-	-	82	100.0
3	Penjelasan resepsionis membingungkan saya	28	34.1	-	-	32	39.0	22	26.8	82	100.0

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Dari tabel 4.13 diketahui mayoritas responden merasa bahwa kualitas pelayanan jaminan yang diberikan masih belum baik, ditunjukkan dengan jawaban terhadap 3 butir pertanyaan sebagian besar pasien merasa bahwa cara perawat dalam menyampaikan kondisi kesehatan tidak membuat cemas, beberapa pasien menyatakan bahwa biaya yang mereka berikan sesuai dengan pelayanan pengobatan yang mereka terima, namun menurut sebagian pasien lain merasa penjelasan resepsionis membingungkan.

Tabel 4.14
Distribusi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Variabel Jaminan

No	Kualitas Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Std.
1	Sangat Baik	23	28.04	9,19	1,73
2	Baik	13	15.85		
3	Tidak Baik	29	35.36		
4	Sangat Tidak Baik	17	20.73		
Total		82	100.0		

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.14 dari hasil pengolahan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa

pelayanan pada variabel jaminan tidak baik, ditunjukkan dari pernyataan pasien yang menyatakan bahwa mereka kebingungan dengan penjelasan yang disampaikan oleh resepsionis.

e. Deskripsi Variabel Empati

Tabel 4.15
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Empati

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Setuju		Sangat Setuju			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Ketika saya ingin bertemu dokter, saya mendapatkan penjelasan cara yang mudah bertemu dokter	3	3.7	30	36.6	24	29.3	28	34.1	82	100.0
2	Saya merasa diabaikan ketika membutuhkan bantuan petugas keamanan	26	31.7	36	43.9	17	20.7	-	-	82	100.0
3	Saya kurang leluasa menyampaikan keluhan kondisi kesehatansaya pada dokter	16	19.5	22	26.8	29	35.4	15	18.3	82	100.0
4	Saya merasa perawat memperlakukan pasien berbeda-beda	26	31.7	36	43.9	20	24.4	-	-	82	100.0
5	Saya dianggap tidak mampu membayar oleh kasir	28	34.1	35	42.7	19	23.2	-	-	82	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa mayoritas responden merasa pelayanan berdasarkan variabel empati yang mereka terima tidak baik, ditunjukkan dengan jawaban terhadap 5 butir pertanyaan sebagian besar pasien menjawab bahwa mereka tidak mendapatkan informasi yang jelas saat ingin menemui dokter, namun sebagian pasien menyatakan bahwa petugas sigap membantu mereka saat dibutuhkan. Menurut beberapa pasien merasa kurang bisa menyampaikan keluhan

kesehatan pada dokter. Pasien merasa setuju bahwa perawat tidak membedakan pelayanan dan perlakuan kasir dirasa cukup sopan.

Tabel 4.16
Deskripsi Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan Variabel Empati

No	Kualitas Empati	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Std.
1	Sangat Baik	19	23.17	15,06	3,42
2	Baik	20	24.39		
3	Tidak Baik	29	35.36		
4	Sangat Tidak Baik	14	17.07		
Total		82	100.0		

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.16 dari hasil pengolahan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa pelayanan pada variabel empati tidak baik, ditunjukkan dari pernyataan pasien yang menyatakan bahwa mereka kesusahan dalam mendapatkan informasi tentang cara menemui dokter. Para pasien juga menyatakan bahwa mereka merasa kurang leluasa dalam menyampaikan keluhan kepada dokter.

f. Deskripsi Kepuasan Pasien pada Variabel Keandalan

Tabel 4.17
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Variabel Keandalan

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pengertian dokter terhadap keluhan yang saya alami	18	22.0	11	13.4	31	37.8	22	26.8	82	100.0
2	Penjelasan dokter untuk setiap tes yang akan saya jalani	21	25.6	27	32.9	18	22.0	16	19.5	82	100.0
3	Lama waktu pemeriksaan oleh dokter	11	13.4	28	34.4	23	28.0	20	24.4	82	100.0

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4	Penjelasan obat dari petugas farmasi	19	23.2	12	14.6	28	34.1	23	28.0	82	100.0
5	Sikap dokter saat melakukan pemeriksaan	22	26.8	20	24.4	23	28.0	17	20.7	82	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui perolehan data dari jawaban pasien tentang kepuasan pada variabel keandalan yaitu tidak puas. Hal tersebut dapat dilihat dari jawaban pada 5 butir pertanyaan, sebagian pasien merasa puas dengan pengertian dokter saat mereka berobat dan juga sikap dokter saat melakukan pemeriksaan, sebagian lain juga merasa puas oleh penjelasan petugas farmasi tentang obat yang harus pasien gunakan. Namun, beberapa pasien merasa tidak puas dengan penjelasan dokter untuk serangkaian pemeriksaan yang akan dilakukan oleh pasien dan juga lama waktu selama pemeriksaan.

Tabel 4.18
Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Variabel Keandalan

No	Kepuasan Keandalan	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Std.
1	Sangat Puas	20	24.39	11,98	5,01
2	Puas	18	21.95		
3	Tidak Puas	41	50		
4	Sangat Tidak Puas	3	3.65		
Total		82	100.0		

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.18 diperoleh dari jawaban responden menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas dengan pelayanan pada variabel keandalan. Pasien hanya merasa puas dengan sikap dokter saat

melakukan pemeriksaan dan penjelasan apoteker yang menjelaskan perihal aturan pemakaian obat dan cara konsumsi obat. Sedangkan untuk penjelasan dokter mengenai tes yang dijalani oleh pasien dan juga lama waktu pemeriksaan pasien merasa tidak puas.

g. Deskripsi Kepuasan Pasien pada Variabel Cepat Tanggap

Tabel 4.19
Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Variabel
Cepat Tanggap

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pembuatan janji untuk konsultasi dengan dokter melalui kontak telepon	23	28.0	19	23.2	21	25.6	19	23.2	82	100.0
2	Proses pendaftaran administrasi di loket	16	19.5	20	24.4	24	29.3	22	26.8	82	100.0
3	Lama waktu tunggu saat pendaftaran	16	19.5	26	31.7	22	26.8	18	22.0	82	100.0
4	Proses pembiayaan / pembayaran administrasi di loket	16	19.5	17	20.7	26	31.7	23	28.0	82	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan pada tabel 4.19 diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap 4 butir pertanyaan yang diberikan sebagian pasien menyatakan tidak puas terhadap pembuatan janji konsultasi melalui kontak telepon dan lama waktu tunggu pendaftaran. Sedangkan untuk proses pembayaran administrasi di loket dan proses pendaftaran administrasi sebagian pasien menyatakan tidak puas.

Tabel 4.20
Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Variabel Cepat Tanggap

No	Kepuasan Cepat Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Std.
1	Sangat Puas	17	20.73	9,17	3,26

2	Puas	17	20.73		
3	Tidak Puas	43	52.43		
4	Sangat Tidak Puas	5	6.09		
Total		82	100.0		

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.20 diperoleh jawaban pasien mengenai kepuasan pada variabel cepat tanggap yaitu tidak puas. Menurut pasien mereka tidak bisa melakukan janji temu untuk konsultasi dengan dokter, selain itu waktu tunggu pendaftaran menurut pasien terlalu lama.

h. Deskripsi Kepuasan Pasien pada Variabel Bukti Fisik

Tabel 4.21
Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Responden Pada Variabel Bukti Fisik

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
		f	%	f	%	F	%	f	%	f	%
1	Suasana di ruang tunggu	20	24.4	33	40.2	16	19.5	13	15.9	82	100.0
2	Lama waktu antrean	26	31.7	28	34.1	13	15.9	15	18.3	82	100.0
3	Jumlah petunjuk arah/denah rumah sakit yang ada di sekitar ruang tunggu	23	28.0	23	28.0	18	22.0	18	22.0	82	100.0
4	Fasilitas di ruang tunggu (AC, Kipas Angin, Kursi, Ventilasi Udara)	19	23.2	30	36.6	16	19.5	17	20.7	82	100.0
5	Jumlah fasilitas yang ada di ruang tunggu	16	19.5	31	37.8	13	15.9	22	26.8	82	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui tingkat kepuasan responden masih kurang dikarenakan dari 5 butir pertanyaan sebagian responden menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan suasana di ruang tunggu, sebagian lain menyatakan bahwa mereka tidak puas dengan lama waktu antrean, beberapa pasien juga menyatakan mereka tidak puas

dengan fasilitas yang ada di ruang tunggu, dan beberapa pasien lain menyatakan tidak puas dengan jumlah fasilitas di ruang tunggu.

Tabel 4.22
Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Variabel Bukti Fisik

No	Kepuasan Bukti Fisik	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Std.
1	Sangat Puas	21	25.60	11,19	4,12
2	Puas	11	13.41		
3	Tidak Puas	33	40.24		
4	Sangat Tidak Puas	17	20.73		
Total		82	100.0		

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.22 hasil kategorisasi pada pengolahan data yang diperoleh dari jawaban pasien tentang kepuasan pada variabel bukti fisik adalah tidak puas. Sebagian pasien merasa tidak puas karena suasana di ruang tunggu membuat bosan, begitu pula dengan fasilitas yang kurang nyaman dan jumlahnya yang kurang mencukupi membuat pasien menyatakan secara menyeluruh tidak puas.

i. Deskripsi Kepuasan Pasien pada Variabel Jaminan

Tabel 4.23
Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Responden pada Variabel Jaminan

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Penjelasan perawat mengenai kondisi kesehatan saya	15	18.3	27	32.9	22	26.8	18	22.0	82	100.0
2	Harga / biaya rumah sakit terhadap pelayanan yang saya dapatkan	16	19.5	23	28.0	25	30.5	18	22.0	82	100.0
3	Penjelasan oleh resepsionis tentang alur pendaftaran dan pembayaran biaya pelayanan	22	26.8	23	28.0	12	14.6	25	30.5	82	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.23 diperoleh jawaban responden dari 3 butir pertanyaan diketahui bahwa tingkat kepuasan mayoritas pasien terhadap penjelasan perawat adalah tidak puas, sedangkan sebagian lain merasa puas pada biaya administrasi dan beberapa pasien merasa sangat puas dengan penjelasan resepsionis tentang alur pembayaran dan pendaftaran administrasi.

Tabel 4.24
Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Variabel Jaminan

No	Kepuasan Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Std.
1	Sangat	18	21.95	6,59	2,55
2	Puas	14	17.07		
3	Tidak Puas	30	36.58		
4	Sangat Tidak Puas	20	24.39		
Total		82	100.0		

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.24 hasil pengolahan kategorisasi data untuk kepuasan pasien pada variabel jaminan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Hal ini dikarenakan banyak pasien yang merasa tidak puas dengan cara perawat menyampaikan kondisinya.

j. Deskripsi Kepuasan Pasien pada Variabel Empati

Tabel 4.25
Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Responden pada Variabel Empati

No	Pertanyaan	Jawaban								Total	
		Sangat Tidak Puas		Tidak Puas		Puas		Sangat Puas			
		f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
1	Penjelasan oleh resepsionis / petugas keamanan saat saya ingin menemui dokter	13	15.6	26	31.7	21	25.6	22	26.8	82	100.0
2	Sikap petugas keamanan saat saya membutuhkan bantuan	21	25.6	17	20.7	22	26.8	22	26.8	82	100.0
3	Tanggapan dokter saat saya menyampaikan keluhan	16	19.5	29	35.4	16	19.5	21	25.6	82	100.0
4	Sikap dan perlakuan perawat terhadap saya	18	22.0	21	25.6	21	25.6	22	26.8	82	100.0
5	Sikap dan perlakuan kasir terhadap saya	18	22.0	19	23.2	22	26.8	23	28.0	82	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa sebagian responden merasa puas dengan sikap petugas, sikap dokter, sikap perawat dan juga sikap kasir terhadap responden. Namun, masih banyak sebagian besar responden yang merasa tidak puas dengan penjelasan resepsionis saat ingin menemui dokter.

Tabel 4.26
Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien Variabel Empati

No	Kepuasan Empati	Frekuensi	Persentase (%)	Mean	Std.
1	Sangat Puas	20	24.39	10,90	4,04
2	Puas	13	15.85		
3	Tidak Puas	47	57.31		
4	Sangat Tidak Puas	2	2.43		
Total		82	100.0		

Sumber: hasil pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel 4.26 hasil pengolahan kategorisasi data dari hasil jawaban pasien tentang kepuasan terhadap variabel empati

menunjukkan bahwa pasien merasa tidak puas. Pada beberapa faktor seperti sikap resepsionis saat ingin menemui dokter serta tanggapan dokter saat melakukan pemeriksaan pasien masih merasa tidak puas. Namun, pada faktor sikap dokter saat melakukan pemeriksaan dan perilaku perawat, kasir serta petugas keamanan para pasien merasa cukup puas.

2. Analisis Bivariat

a. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.27
Koefisien Korelasi Variabel Keandalan

Variabel	<i>p value</i>	Koefisien Korelasi
Kepuasan Pasien (keandalan)	0,000	0,907
Kualitas Pelayanan (keandalan)		

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.27 dari hasil analisis *cross tabulation* menggunakan *rank spearman* hubungan antara keandalan dengan kepuasan pasien didapatkan *p value* $0,00 < 0,05$, maka dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara faktor keandalan dengan kepuasan pasien. Hubungan antara keandalan dan kepuasan pasien menunjukkan nilai korelasi *spearman rho* 0,907 dengan makna kekuatan antara kedua variabel yaitu sangat kuat.

b. Hubungan Cepat Tanggap dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.28
Koefisien Korelasi Variabel Cepat Tanggap

Variabel	<i>p value</i>	Koefisien Korelasi
Kepuasan Pasien (cepat tanggap)	0,000	0,901
Kualitas Pelayanan (cepat tanggap)		

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.28 dari hasil uji analisis *rank spearman*, dapat diketahui bahwa hasil analisis hubungan antara faktor cepat tanggap dengan kepuasan pasien didapatkan *p value* $0,00 < 0,05$, maka dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor cepat tanggap dengan kepuasan pasien. Hubungan antara cepat tanggap dan kepuasan pasien ini menunjukkan nilai korelasi *spearman rho* 0,901 dengan makna kekuatan antara kedua variabel yaitu sangat kuat.

c. Hubungan Bukti Fisik dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.29
Koefisien Korelasi Variabel Bukti Fisik

Variabel	<i>p value</i>	Koefisien Korelasi
Kepuasan Pasien (bukti fisik)	0,000	0,866
Kualitas Pelayanan (bukti fisik)		

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.29 dari hasil uji analisis *rank spearman*, dapat diketahui bahwa hasil analisis hubungan antara faktor bukti fisik dengan kepuasan pasien didapatkan *p value* $0,00 < 0,05$, maka dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor bukti fisik dengan kepuasan pasien. Hubungan antara bukti fisik dan kepuasan pasien ini menunjukkan nilai korelasi *spearman rho* 0,866 dengan makna kekuatan antara kedua variabel yaitu sangat kuat.

d. Hubungan Jaminan dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.30
Koefisien Korelasi Variabel Jaminan

Variabel	<i>p value</i>	Koefisien Korelasi
Kepuasan Pasien (jaminan)	0,000	0,916
Kualitas Pelayanan (jaminan)		

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.30 dari hasil uji analisis *rank spearman*, dapat diketahui bahwa hasil analisis hubungan antara faktor jaminan dengan kepuasan pasien didapatkan *p value* $0,00 < 0,05$, maka dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor jaminan dengan kepuasan pasien. Hubungan antara jaminan dan kepuasan pasien ini menunjukkan nilai korelasi *spearman rho* 0,916 dengan makna kekuatan antara kedua variabel yaitu sangat kuat.

e. Hubungan Empati dengan Kepuasan Pasien

Tabel 4.31
Koefisien Korelasi Variabel Empati

Variabel	<i>p value</i>	Koefisien Korelasi
Kepuasan Pasien (empati)	0,000	0,877
Kualitas Pelayanan (empati)		

Sumber: Hasil pengolahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.31 dari hasil uji analisis *rank spearman*, dapat diketahui bahwa hasil analisis hubungan antara faktor empati dengan kepuasan pasien didapatkan *p value* $0,00 < 0,05$, maka dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara faktor empati dengan kepuasan pasien.

Hubungan antara empati dan kepuasan pasien ini menunjukkan nilai korelasi *spearman rho* 0,877 dengan makna kekuatan antara kedua variabel yaitu sangat kuat.