

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini akan dijabarkan hasil temuan yang telah dilakukan. Penelitian dilakukan melalui survei di lapangan dengan jumlah keseluruhan responden sebanyak 100 orang responden. Sampel yang diambil hanya terbatas kepada pasien yang dirawat pada instalasi rawat inap, sehingga semua data yang digunakan hanya bersumber dari responden yang berstatus sebagai pasien rawat inap saja.

Penelitian menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 16.0 untuk menganalisa data yang ada. Pada bagian pertama peneliti melakukan analisis terhadap karakteristik responden dan data jawaban responden, diteruskan dengan mengukur tingkat reliabilitas dan validitas tiap indikator dalam dimensi.

A. Profil Responden

Tabel Frekuensi IV.1 s.d. IV. 4 menampilkan profil responden penelitian ini seperti usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Jumlah sampel terkumpul adalah sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan selama 10 hari kerja dari tanggal 18 Agustus s.d. 29 Agustus 2008. Berikut ini adalah gambaran rinci mengenai masing-masing profil responden diatas.

1. Usia Responden

Dilihat penyebaran responden menurut kelompok usia responden yang diteliti secara keseluruhan hampir menyebar secara merata pada tiap kelompok umur, 16 % untuk kelompok usia 17 – 24 tahun ; 38 % untuk

kelompok usia 25 – 34 tahun ; 20 % untuk kelompok usia 35 – 49 tahun ; 12 % untuk 50 – 64 tahun serta 14 % untuk kelompok usia lebih dari 64 tahun. Prosentase perbandingan kelompok usia responden digambarkan dalam tabel IV.1. dibawah ini:

Tabel IV.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| 17 – 24 tahun | 16 | 16 % |
| 25 – 34 tahun | 38 | 38 % |
| 35 – 49 tahun | 20 | 20 % |
| 50 - 64 tahun | 12 | 12 % |
| > 64 tahun | 14 | 14 % |
| TOTAL | 100 | 100 % |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

2. Jenis Kelamin

Menurut jenis kelamin dapat disebut bahwa dari 100 responden ternyata sebagian besar yaitu sebanyak 63 responden (63 %) berjenis kelamin perempuan dan selebihnya sebanyak 37 responden (37%) laki-laki, sebagaimana terlihat pada tabel IV. 2. berikut:

Tabel IV.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| Laki – laki | 37 | 37 % |
| Perempuan | 63 | 63 % |
| TOTAL | 100 | 100 % |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

3. Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan responden dari 100 responden yang mengisi kuesioner, sebagian besar responden (43 %) pernah mengenyam tingkat pendidikan setingkat SLTA, kemudian diikuti oleh SLTP (20 %), SD (14 %) dan responden yang pernah mengikuti pendidikan tinggi sebesar 10 % untuk Diploma dan 13 % untuk Sarjana., sebagaimana terlihat pada tabel IV.3. berikut :

Tabel IV.3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
|------------|-----------|------------|
| SD | 14 | 14 % |
| SLTP | 20 | 20 % |
| SLTA | 43 | 43 % |
| DIPLOMA | 10 | 10 % |
| SARJANA | 13 | 13 % |
| TOTAL | 100 | 100 % |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

4. Pekerjaan Responden

Dilihat penyebaran responden menurut jenis pekerjaannya, dari 100 orang yang mengisi kuesioner, 2 % (2 responden) memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa; 28 % (28 responden) memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta; 3 % (3 responden) memiliki pekerjaan sebagai pegawai negeri; 15 % (15 responden) memiliki pekerjaan sebagai pedagang; 6 % (6 responden) sebagai buruh; dan 46 % (46 responden) tidak bekerja. Perlu diberikan catatan bahwa untuk kategori responden yang tidak bekerja termasuk didalamnya ibu-ibu rumah tangga. Persentase perbandingan menurut jenis pekerjaan responden sebagaimana terlihat pada tabel IV.4. berikut:

Tabel IV.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

| Pendidikan | Frekuensi | Persentase |
|---------------|-----------|------------|
| Peg. Negeri | 3 | 3 % |
| Peg. Swasta | 28 | 28 % |
| Pedagang | 15 | 15 % |
| Buruh | 6 | 6 % |
| Mahasiswa | 2 | 2 % |
| Tidak Bekerja | 46 | 46 % |
| TOTAL | 100 | 100 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

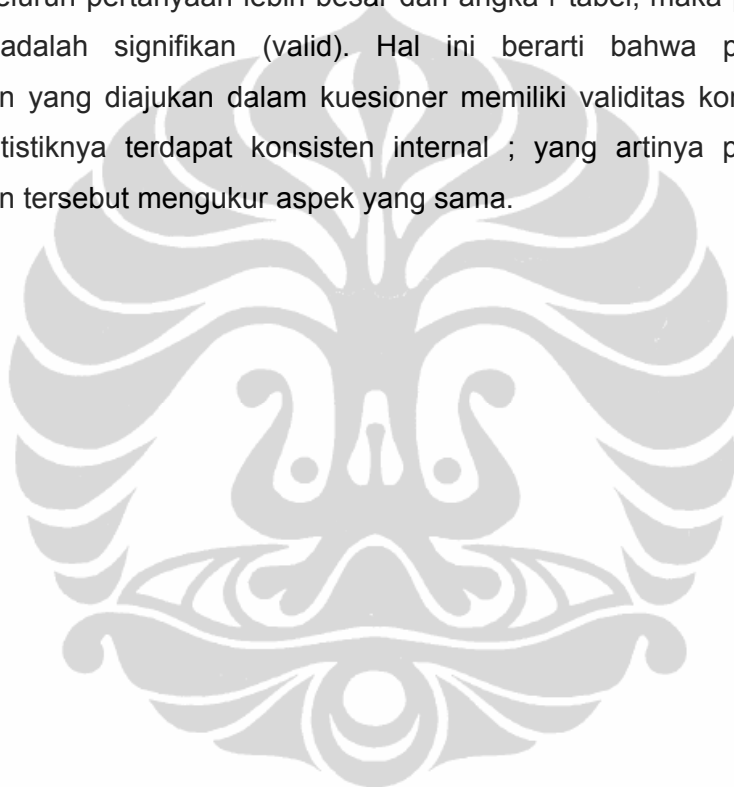
Sebelum data diolah, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian Validitas dan Reliabilitas terhadap instrumen “ Persepsi Pasien” dan instrumen “ Harapan Pasien”.

Uji validitas dan Reliabilitas ini menggunakan rumus-rumus sebagaimana yang telah diuraikan pada bab 2 (Metode Penelitian). Pengujian Validitas dan Reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah data dapat diproses lebih lanjut, dan jika hasil pengujian menyatakan salah satu dari instrumen tersebut diatas ada yang tidak valid, maka data tidak bias diproses lebih lanjut.

B.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.

Dari hasil uji validitas kuesioner mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit husada yakni sebanyak 25 butir pertanyaan, seluruh pertanyaan setelah diuji dapat dipertanggungjawabkan kesahihannya seperti terlihat pada tabel IV.5.

Secara statistik, angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan r tabel Product Moment, untuk sampel sebanyak 100 orang dengan $\alpha=5\%$ adalah sebesar 0,195. Jika r hitung memiliki hasil yang lebih besar dari pada r tabel, maka seluruh instrumen pernyataan dinyatakan valid. Sebaliknya jika r hitung memiliki hasil yang lebih kecil dari pada r tabel, maka instrumen pernyataan dinyatakan tidak valid. Dari hasil perhitungan angka korelasi seluruh pertanyaan lebih besar dari angka r tabel, maka pertanyaan tersebut adalah signifikan (valid). Hal ini berarti bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner memiliki validitas konstruk atau istilah statistiknya terdapat konsisten internal ; yang artinya pertanyaan-pertanyaan tersebut mengukur aspek yang sama.



Tabel IV. 5
Hasil Analisis Tingkat Validitas
Kuesioner

| Nomor Pertanyaan | Nilai r hitung (Koefisien Korelasi) | Nilai r tabel Product Moment (N=100; $\alpha=5\%$) | KEPUTUSAN |
|---------------------|--|---|-----------|
| 1 | 0.773 | 0,195 | Valid |
| 2 | 0,785 | 0,195 | Valid |
| 3 | 0.759 | 0,195 | Valid |
| 4 | 0.737 | 0,195 | Valid |
| 5 | 0.641 | 0,195 | Valid |
| 6 | 0.738 | 0,195 | Valid |
| 7 | 0.768 | 0,195 | Valid |
| 8 | 0.838 | 0,195 | Valid |
| 9 | 0.843 | 0,195 | Valid |
| 10 | 0.831 | 0,195 | Valid |
| 11 | 0.829 | 0,195 | Valid |
| 12 | 0.794 | 0,195 | Valid |
| 13 | 0.812 | 0,195 | Valid |
| 14 | 0.824 | 0,195 | Valid |
| 15 | 0.852 | 0,195 | Valid |
| 16 | 0.851 | 0,195 | Valid |
| 17 | 0.858 | 0,195 | Valid |
| 18 | 0.838 | 0,195 | Valid |
| 19 | 0.873 | 0,195 | Valid |
| 20 | 0.839 | 0,195 | Valid |
| 21 | 0.791 | 0,195 | Valid |
| 22 | 0.851 | 0,195 | Valid |
| 23 | 0.837 | 0,195 | Valid |
| 24 | 0.858 | 0,195 | Valid |
| 25 | 0.848 | 0,195 | Valid |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*, yang menunjukkan bagaimana tingginya pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner berkorelasi dan berhubungan. Reliabilitas yang baik untuk indikator peneliti menurut Maholtra adalah diatas 0,6.

Pengujian dilakukan pada tiap variabel sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliable. Berikut ini adalah hasil perhitungan reliabilitas dengan bantuan SPSS v. 16 pada variable yaitu kualitas pelayanan (dimensi *Tangibles*) dan kepuasan pasien.

Dari hasil hasil uji reliabilitas terhadap 2 variabel kualitas pelayanan (dimensi *Tangibles*), dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha dimensi *Tangibles* yang didapat adalah sebesar **0.792**. Nilai Cronbach's Alpha dari variabel kualitas pelayanan (dimensi *Tangibles*) lebih besar dari 0.600, sehingga dapat disimpulkan bahwa variable tersebut adalah reliabel. Hasil perhitungan analisa tingkat reliabilitas kuesioner dapat dilihat pada *Lampiran 3*

C. Deskripsi Hasil Analisa Data

Dari hasil kuesioner yang telah dikumpulkan, selanjutnya akan dilakukan perhitungan analisi gap. Sebelum analisis gap dilakukan, data mengenai tingkat harapan pelanggan dan tingkat persepsi yang diberikan Rumah Sakit Husada ditabulasi per instrumen pada masing-masing dimensinya.

C.1. Dimensi *Tangibles* (Tampilan)

C.1.1 Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih

Menurut hasil survei, responden menyatakan puas terhadap keindahan dan kebersihan rumah sakit dengan 51 orang responden diikuti cukup puas dengan 43 responden dan sangat puas 6 responden. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel.

Tabel. IV. 6. a

Tingkat persepsi mengenai keindahan dan kebersihan
Rumah Sakit

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Puas | 6 | 30 |
| 4 | Puas | 51 | 204 |
| 3 | Cukup Puas | 43 | 129 |
| 2 | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 363 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Keindahan dan kebersihan rumah sakit bagi responden merupakan tempat dimana pasien dirawat. Untuk itu rumah sakit harus tetap menjaga keindahan dan kebersihan. Bagi pasien, keindahan dan kebersihan ini memiliki tingkat yang penting yaitu 46 responden diikuti sangat penting dengan 40 responden. Lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 6. b

Tingkat harapan mengenai keindahan dan kebersihan
Rumah Sakit

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 40 | 200 |
| 4 | Penting | 46 | 184 |
| 3 | Cukup Penting | 14 | 42 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 426 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen Kondisi bangunan rumah sakit yang indah dan bersih yaitu sebesar :

363

— × 100 % = **85,21%**

426

C.1.2. Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang nyaman

Berdasarkan hasil survei menurut tingkat persepsi, responden menyatakan puas dengan ruang tunggu yang ada di rumah sakit dikarenakan ruang tunggu yang nyaman terlihat dari hasil survei 45 orang responden diikuti oleh cukup puas dengan 37 orang responden. Lebih jelasnya, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 7. a

**Tingkat persepsi mengenai kenyamanan ruang tunggu
Rumah Sakit**

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 10 | 50 |
| 4 | Puas | 45 | 180 |
| 3 | Cukup Puas | 37 | 111 |
| 2 | Tidak Puas | 8 | 16 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 357 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut responden, ruang tunggu memiliki aspek yang sangat penting bagi para pasien dan keluarganya. Untuk itu kenyamanan ruang tunggu sangat penting bagi pasien dengan 48 responden diikuti penting dengan 40 responden dari total responden. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 7. b
Tingkat harapan mengenai kenyamanan ruang tunggu
Rumah Sakit

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 48 | 240 |
| 4 | Penting | 40 | 160 |
| 3 | Cukup Penting | 12 | 36 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 436 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen kondisi kenyamanan ruang tunggu rumah sakit yaitu sebesar :

$$\frac{357}{436} \times 100 \% = 81,88\%$$

C.1.3. Ruang di rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap

Menurut responden kelengkapan peralatan di ruangan ini berada pada level puas yaitu 45 responden dari total responden diikuti cukup puas 32 responden, karena dengan kelengkapan peralatan di ruangan pasien dapat mudah mempergunakannya. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 8. a

Tingkat persepsi mengenai kelengkapan peralatan di ruangan yang dimiliki rumah sakit

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 21 | 105 |
| 4 | Puas | 45 | 180 |
| 3 | Cukup Puas | 32 | 96 |
| 2 | Tidak Puas | 2 | 4 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 385 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Kelengkapan peralatan di ruangan sangat diperlukan bila suatu saat pasien memerlukan segera. Untuk itu menurut harapan pasien, faktor ini adalah penting dengan 63 responden, diikuti sangat penting 30 orang responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 8. b

Tingkat harapan mengenai kelengkapan peralatan di ruangan yang dimiliki rumah sakit

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 30 | 150 |
| 4 | Penting | 63 | 252 |
| 3 | Cukup Penting | 7 | 21 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 423 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen kondisi kenyamanan ruang tunggu rumah sakit yaitu sebesar :

$$\frac{385}{423} \times 100 \% = 91,01\%$$

C.1.4. Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih

Pada tingkat persepsi, pasien menyatakan rasa puasnya mengenai penampilan tenaga medis dan karyawan pada saat menemui pasien dengan pakaian yang rapi dan bersih. Hal ini terlihat dengan pemilih pada kategori puas dengan 61 responden diikuti dengan cukup puas dengan 26 responden. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 9. a
Tingkat persepsi mengenai penampilan tenaga medis/karyawan selalu rapi dan bersih

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 12 | 60 |
| 4 | Puas | 61 | 244 |
| 3 | Cukup Puas | 26 | 78 |
| 2 | Tidak Puas | 1 | 2 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 384 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Penampilan seorang tenaga medis / karyawan pada saat menemui pasien sangat penting karena pasien akan merasa yakin jika tenaga medis memakai pakaian yang bersih dan rapi. Untuk itu faktor ini termasuk pada

bagian yang penting bagi pasien dengan 68 orang responden selanjutnya sangat penting dengan 21 responden dari total responden. Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 9. b
Tingkat harapan mengenai penampilan tenaga medis/karyawan
selalu rapi dan bersih

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 21 | 105 |
| 4 | Penting | 68 | 272 |
| 3 | Cukup Penting | 11 | 33 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 410 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen kondisi penampilan tenaga medis / karyawan selalu rapi dan bersih yaitu sebesar :

$$\frac{384}{410} \times 100 \% = 93,65\%$$

C.1.5. Papan petunjuk yang jelas

Menurut hasil survei papan petunjuk di Rumah Sakit Husada sudah lengkap dan jelas dan hal ini membuat puas pasien, karena memudahkan untuk menuju ke tempat perawatan, terlihat 49 responden menyatakan puas diikuti 39 responden cukup puas, Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 10. a

Tingkat persepsi mengenai papan petunjuk dan jelas
(Mempermudah pasien mencari ruang perawatan)

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Puas | 11 | 55 |
| 4 | Puas | 49 | 196 |
| 3 | Cukup Puas | 39 | 117 |
| 2 | Tidak Puas | 1 | 2 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 370 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Pemasangan papan petunjuk yang jelas bertujuan untuk memudahkan pasien atau keluarganya menuju tempat perawatan. Responden juga menyatakan bahwa mereka akan terbantu dengan adanya papan petunjuk yang jelas, sehingga tidak sulit dalam mencari ruang perawatan. Hasil survei menyatakan kategori penting 73 responden diikuti sangat penting yang dipilih oleh 15 responden. Lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 10. b

Tingkat harapan mengenai papan petunjuk dan jelas
(Mempermudah pasien mencari ruang perawatan)

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 15 | 75 |
| 4 | Penting | 73 | 292 |
| 3 | Cukup Penting | 12 | 36 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 403 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk papan dan jelas yaitu sebesar :

$$\frac{370}{403} \times 100 \% = \mathbf{91,81\%}$$

Untuk mengetahui nilai modus persepsi pasien dan harapan pasien per dimensi dari Dimensi *Tangibles* (Tampilan) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV. 11. a
Modus Persepsi per dimensi *tangibles* (Tampilan)

| NOMOR PERNYATAAN | MODUS |
|--|----------|
| 1 | 4 |
| 2 | 4 |
| 3 | 4 |
| 4 | 4 |
| 5 | 4 |
| Modus Persepsi Dimensi <i>Tangibles</i> | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari tabel IV. 11. a, dapat diketahui bahwa modus persepsi per dimensi *Tangibles* (Tampilan) adalah 4.

Tabel IV. 11. b
Modus Harapan Per Dimensi *Tangibles* (Tampilan)

| NOMOR PERNYATAAN | MODUS |
|--|----------|
| 1 | 4 |
| 2 | 4 |
| 3 | 4 |
| 4 | 4 |
| 5 | 4 |
| Modus Harapan Dimensi <i>Tangible</i> | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari tabel IV.11. b, dapat diketahui bahwa modus "Harapan Pasien" per dimensi *Tangibles* (Tampilan) adalah 4

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien rawat inap dilihat dari dimensi Tampilan yaitu sebesar :

$$\frac{4}{4} \times 100\% = 100\%$$

C.2. Dimensi *Empathy* (Empati)

C.2.1. Waktu pelayanan yang cukup diberikan dokter pada pasien

Menurut hasil survei berdasarkan tingkat persepsi, pasien menyatakan puas terhadap waktu pelayanan yang diberikan dokter yaitu 43 orang responden diikuti oleh kategori cukup puas dengan 39 responden. Untuk lebih jelasnya lihat tabel berikut.

Tabel. IV. 12. a

Tingkat persepsi mengenai waktu pelayanan yang cukup diberikan dokter pada pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 16 | 80 |
| 4 | Puas | 43 | 172 |
| 3 | Cukup Puas | 39 | 117 |
| 2 | Tidak Puas | 2 | 4 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 373 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Berdasarkan hasil survei, pasien sangat mengharapkan dokter memberikan waktu yang lebih lama kepada pasien sehingga pasien dapat berkomunikasi secara pribadi. Ini terlihat dengan kategori sangat penting yaitu 51 orang responden diikuti oleh penting 38 orang responden. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel.

Tabel. IV. 12. b

Tingkat harapan mengenai waktu pelayanan yang cukup diberikan dokter pada pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 51 | 255 |
| 4 | Penting | 38 | 152 |
| 3 | Cukup Penting | 11 | 33 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 440 |
| MODUS | | | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen waktu pelayanan yang cukup diberikan dokter pada pasien yaitu sebesar :

373

— × 100 % = **84,77%**

440

C.2.2. Pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien

Menurut tingkat persepsinya, responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien termasuk dalam kategori puas dengan 44 orang responden dari total responden sedangkan urutan kedua adalah cukup puas dengan 37 responden, seperti dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 13. a

Tingkat persepsi mengenai pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 15 | 75 |
| 4 | Puas | 44 | 176 |
| 3 | Cukup Puas | 37 | 111 |
| 2 | Tidak Puas | 4 | 8 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 370 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Berdasarkan hasil survei, pasien sangat mengharapkan perawat mengerti keinginan dan kebutuhan pasien sehingga dapat memberikan pelayanan dengan baik. Ini terlihat dengan kategori penting yaitu 47 responden diikuti sangat penting 39 orang responden. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 13. b

Tingkat harapan mengenai pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 39 | 195 |
| 4 | Penting | 47 | 188 |
| 3 | Cukup Penting | 14 | 42 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 425 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen kondisi pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yaitu sebesar :

$$\frac{370}{425} \times 100 \% = 87,05\%$$

C.2.3. Perhatian perawat kepada pasien

Menurut hasil survei mengenai tingkat persepsi, responden merasa puas karena responden diperhatikan oleh perawat, hal ini sangat penting apabila pasien membutuhkan sesuatu dengan 43 responden selanjutnya diikuti oleh cukup puas dengan 36 orang responden. Hal ini berarti pada umumnya pasien sangat diperhatikan segala sesuatunya. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel

Tabel IV. 14. a

Tingkat persepsi mengenai perhatian perawat kepada pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Puas | 18 | 90 |
| 4 | Puas | 43 | 172 |
| 3 | Cukup Puas | 36 | 108 |
| 2 | Tidak Puas | 3 | 6 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 376 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, responden menyatakan bahwa perhatian perawat adalah hal yang penting bagi pasien, yaitu 51 orang responden sedangkan tempat kedua adalah kategori sangat penting dengan 30 orang responden. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel.IV . 14. b

Tingkat harapan mengenai perhatian perawat kepada pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 39 | 195 |
| 4 | Penting | 51 | 204 |
| 3 | Cukup Penting | 10 | 30 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 429 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen kondisi perhatian perawat kepada pasien yaitu sebesar :

$$\frac{376}{429} \times 100 \% = 87,64\%$$

C.2.4. Tanggapan dokter terhadap keluhan pasien serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi

Berdasarkan tingkat persepsi, dokter dalam menanggapi keluhan serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi menurut pasien termasuk cukup puas dengan 42 responden dari total responden diikuti kategori puas dengan 34 orang responden. Hal ini berarti keluhan pasien kurang begitu ditanggapi oleh dokter. Ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel.IV.15. a

Tingkat persepsi mengenai tanggapan dokter terhadap keluhan pasien serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 18 | 90 |
| 4 | Puas | 34 | 136 |
| 3 | Cukup Puas | 42 | 126 |
| 2 | Tidak Puas | 6 | 12 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 364 |
| MODUS | | | 3 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, pasien mengatakan penting mengenai indikator ini. Untuk itu rumah sakit harus dapat menyadari harapan pasien. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah dimana kategori penting menempati urutan pertama dengan 48 responden diikuti oleh sangat penting dengan 41 orang responden

Tabel. IV. 15. b

Tingkat harapan mengenai tanggapan dokter terhadap keluhan pasien serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 41 | 205 |
| 4 | Penting | 48 | 192 |
| 3 | Cukup Penting | 11 | 33 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 430 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen tanggapan dokter atas keluhan pasien serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi yaitu sebesar :

$$\frac{364}{430} \times 100 \% = 84,65\%$$

C.2.5. Perawat dalam melayani bersikap sopan terhadap pasien

Menurut tingkat persepsi yang dialami pasien, sikap sopan perawat dalam melayani pasien termasuk dalam level puas dengan 41 orang responden diikuti oleh kategori cukup puas dengan 33 orang responden, dimana perawat dalam melayani berlaku sopan. Untuk itu lebih lengkap dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 16. a

Tingkat persepsi mengenai perawat dalam melayani bersikap sopan terhadap pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 24 | 120 |
| 4 | Puas | 41 | 164 |
| 3 | Cukup Puas | 33 | 99 |
| 2 | Tidak Puas | 2 | 4 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 387 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, sikap sopan perawat dalam melayani pasien adalah penting dengan 52 orang responden yang memilih diikuti sangat penting 39 orang responden dari total responden. Ini dikarenakan sikap sopan petugas sangat penting dalam pelayanan selain itu perawat telah dibekali berbagai jenis pelatihan khususnya untuk menangani konsumen secara langsung. Untuk lebih lengkap dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 16. b

Tingkat harapan mengenai perawat dalam melayani bersikap sopan terhadap pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 39 | 195 |
| 4 | Penting | 52 | 208 |
| 3 | Cukup Penting | 9 | 27 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 430 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk perawat dalam melayani bersikap sopan terhadap pasien yaitu sebesar :

387

$\frac{387}{430} \times 100\% = 90,00\%$

430

Untuk mengetahui nilai modus "Persepsi Pasien" dan Harapan Pasien" per dimensi dari Dimensi *Empathy* (Empati) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV. 17. a
Modus persepsi per dimensi *Empathy* (Empati)

| NOMOR PERNYATAAN | MODUS |
|--|----------|
| 6 | 4 |
| 7 | 4 |
| 8 | 4 |
| 9 | 3 |
| 10 | 4 |
| Modus Persepsi Dimensi <i>Empathy</i> | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari tabel IV. 17. a. , dapat diketahui bahwa modus "Persepsi Pasien" per dimensi *Empathy* (Empati) adalah 4

Tabel IV. 17. b

Modus harapan per dimensi Empathy (Empati)

| NOMOR PERNYATAAN | MODUS |
|-------------------------------|----------|
| 6 | 5 |
| 7 | 4 |
| 8 | 4 |
| 9 | 4 |
| 10 | 4 |
| Modus Harapan Dimensi Empathy | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari tabel IV. 17. b, dapat diketahui bahwa modus "Harapan Pasien" per dimensi *Empathy* (Empati) adalah 4

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien rawat inap dilihat dari dimensi Empati yaitu sebesar :

$$\frac{4}{4} \times 100\% = 100,00\%$$

C.3. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

C.3.1. Ketelitian dan kehati-hatian tenaga medis serta ketepatan waktu yang dijanjikan

Berdasarkan tingkat persepsi, ketelitian serta ketepatan tenaga medis melakukan pemeriksaan termasuk dalam kategori puas dengan 46 orang responden selanjutnya diikuti kategori cukup puas dengan 43 responden dari total responden. Hal ini berarti pasien selalu dilakukan pemeriksaan sesuai jadwal yang dijanjikan. Ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 18. a

Tingkat persepsi mengenai ketelitian dan kehati-hatian tenaga medis serta ketepatan waktu yang dijanjikan

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 7 | 35 |
| 4 | Puas | 46 | 184 |
| 3 | Cukup Puas | 43 | 129 |
| 2 | Tidak Puas | 4 | 8 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 356 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, pasien mengatakan sangat berkepentingan mengenai harapannya dalam indikator ini. Untuk itu, rumah sakit harus dapat menyadari harapan pasien tersebut. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah dimana sangat penting menempati urutan pertama dengan 51 responden diikuti oleh penting dengan 40 orang responden.

Tabel. IV.18. b

Tingkat harapan mengenai ketelitian dan kehati-hatian tenaga medis serta ketepatan waktu yang dijanjikan

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 51 | 255 |
| 4 | Penting | 40 | 160 |
| 3 | Cukup Penting | 9 | 27 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 442 |
| MODUS | | | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen ketelitian dan kehati-hatian tenaga medis serta ketepatan waktu yang dijanjikan yaitu sebesar :

356

— × 100 % = **80,54%**

442

C.3.2. Kepedulian tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien

Berdasarkan tingkat persepsi, kepedulian tenaga medis dan petugas lainnya membantu permasalahan pasien termasuk dalam kategori cukup puas dengan 50 orang responden selanjutnya diikuti puas dengan 43 orang responden. Hal ini berarti tenaga medis dan petugas lainnya kurang peduli terhadap permasalahan pasien. Ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 19. a

Tingkat persepsi mengenai kepedulian tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 5 | 25 |
| 4 | Puas | 43 | 172 |
| 3 | Cukup Puas | 50 | 150 |
| 2 | Tidak Puas | 2 | 4 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 352 |
| MODUS | | | 3 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, pasien menyatakan kepedulian tenaga medis dan petugas lainnya adalah penting jika terjadi permasalahan pada pasien dapat dilihat pada kategori penting dengan 66 orang responden diikuti sangat

penting dengan 21 orang responden. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 19. b

Tingkat harapan mengenai kepedulian tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 21 | 105 |
| 4 | Penting | 66 | 264 |
| 3 | Cukup Penting | 12 | 36 |
| 2 | Kurang Penting | 1 | 2 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 409 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen kepedulian tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien yaitu sebesar :

$$\frac{352}{409} \times 100 \% = 86,06\%$$

C.3.3. Pemberitahuan jenis penyakit secara lengkap oleh perawat, cara perawatan dan minum obat

Berdasarkan hasil survei, perawat telah baik dalam memberikan informasi mengenai jenis penyakit dan cara perawatan sehingga pasien tidak perlu setiap saat menanyakan kepada perawat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut dimana puas memiliki 44 responden puas selanjutnya diikuti oleh kategori cukup puas dengan 38 responden.

Tabel. IV. 20. a

Tingkat persepsi mengenai pemberitahuan jenis penyakit secara lengkap oleh perawat, cara perawatan dan minum obat

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Puas | 13 | 65 |
| 4 | Puas | 44 | 176 |
| 3 | Cukup Puas | 38 | 114 |
| 2 | Tidak Puas | 5 | 10 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 365 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut tingkat harapan pasien, pemberitahuan jenis penyakit secara lengkap dan cara perawatan salah satu aspek yang sangat penting sehingga pasien rawat inap mengetahui kondisi penyakit dan cara perawatan yang baik. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini dimana sangat penting menempati urutan pertama dengan 57 orang responden diikuti penting dengan 33 responden.

Tabel. IV. 20. b

Tingkat harapan mengenai pemberitahuan jenis penyakit secara lengkap oleh perawat, cara perawatan dan minum obat

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 57 | 285 |
| 4 | Penting | 33 | 132 |
| 3 | Cukup Penting | 10 | 30 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 447 |
| MODUS | | | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen pemberitahuan jenis penyakit yang lengkap oleh perawat, cara perawatan dan minum obat yaitu sebesar :

365

— × 100 % = **81,65%**

447

C.3.4. Informasi yang diberikan tenaga medis sebelum pelayanan diberikan

Menurut hasil survei mengenai tingkat persepsi, responden merasa puas karena pasien mengaku selalu diberitahu sebelum pelayanan diberikan oleh tenaga medis dengan 45 responden selanjutnya diikuti oleh cukup puas dengan 43 responden. Hal ini berarti pelayanan rumah sakit telah baik dalam memberikan informasi sebelum pelayanan diberikan.

Tabel. IV. 21. a

Tingkat persepsi mengenai informasi yang diberikan tenaga medis sebelum pelayanan diberikan

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 10 | 50 |
| 4 | Puas | 45 | 180 |
| 3 | Cukup Puas | 43 | 129 |
| 2 | Tidak Puas | 2 | 4 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 363 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, responden menyatakan bahwa informasi yang diberikan tenaga medis sebelum pelayanan diberikan adalah hal yang sangat penting bagi pasien, yaitu 45 orang responden sedangkan tempat kedua adalah kategori penting dengan 42 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 21. b
Tingkat harapan mengenai informasi yang diberikan tenaga medis sebelum pelayanan diberikan

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 45 | 225 |
| 4 | Penting | 42 | 168 |
| 3 | Cukup Penting | 13 | 39 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 432 |
| MODUS | | | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan data oleh Peneliti

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen Informasi yang diberikan tenaga medis sebelum pelayanan diberikan yaitu sebesar :

$$\frac{363}{432} \times 100 \% = \mathbf{84,02\%}$$

C.3.5. Tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan

Menurut tingkat persepsinya, responden menyatakan bahwa setiap tindakan yang akan dilakukan tenaga medis selalu diterangkan terlebih dahulu kepada pasien termasuk dalam kategori puas dengan 47 orang responden sedangkan urutan kedua cukup puas dengan 38 responden.

Artinya tenaga medis menjelaskan terlebih dahulu setiap tindakan yang akan dilakukan, sehingga pasien dapat mempersiapkan mental dan fisik secara baik, seperti yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 22. a

Tingkat persepsi mengenai tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 11 | 55 |
| 4 | Puas | 47 | 188 |
| 3 | Cukup Puas | 38 | 114 |
| 2 | Tidak Puas | 4 | 8 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 365 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Berdasarkan hasil survei, responden menyatakan bahwa penjelasan sebelum tindakan dilakukan hal yang sangat penting dengan 52 orang responden diikuti oleh kategori penting dengan 35 orang responde. Hal ini terlihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 22. b

Tingkat harapan mengenai tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 52 | 260 |
| 4 | Penting | 35 | 140 |
| 3 | Cukup Penting | 11 | 33 |
| 2 | Kurang Penting | 2 | 4 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 437 |
| MODUS | | | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk tenaga medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan yaitu sebesar :

365

$$\frac{\quad}{437} \times 100 \% = 83,52\%$$

437

Untuk mengetahui nilai modus "Persepsi Pasien" dan Harapan Pasien" per dimensi dari Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel. IV. 23. a

Modus persepsi per dimensi *reliability* (Kehandalan)

| NOMOR PERNYATAAN | MODUS |
|--|--------------|
| 11 | 4 |
| 12 | 3 |
| 13 | 4 |
| 14 | 4 |
| 15 | 4 |
| Modus Persepsi Dimensi <i>Reliability</i> | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari tabel IV. 23. a, dapat diketahui bahwa modus "Persepsi Pasien" per dimensi *Reliability* (Kehandalan) adalah 4

Tabel. IV. 23. b

Modus harapan per dimensi *reliability* (Kehandalan)

| NOMOR PERNYATAAN | MODUS |
|---|--------------|
| 11 | 5 |
| 12 | 4 |
| 13 | 5 |
| 14 | 5 |
| 15 | 5 |
| Modus Harapan Dimensi <i>Reliability</i> | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari tabel IV.23. b. Tersebut diatas, dapat diketahui bahwa modus "Harapan Pasien" per dimensi *Reliability* (Kehandalan) adalah 5

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien rawat inap dilihat dari dimensi *Reliability* yaitu sebesar :

4

— × 100% = 80,00%

5

C.4. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

C.4.1. Tanggapan keluhan pasien oleh tenaga medis

Menurut tingkat persepsi yang dialami pasien, kesediaan tenaga medis dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien termasuk pada level puas dengan 46 orang responden diikuti oleh cukup puas dengan 38 responden, dimana tenaga medis berlaku baik dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pasien. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel. IV. 24. a
Tingkat persepsi mengenai tanggapan keluhan pasien oleh tenaga medis

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 15 | 75 |
| 4 | Puas | 46 | 184 |
| 3 | Cukup Puas | 38 | 114 |
| 2 | Tidak Puas | 1 | 2 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 375 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, kesediaan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien adalah penting dengan 51 responden yang memilih diikuti oleh sangat penting 38 responden dari total responden. Ini dikarenakan tenaga medis mengetahui pentingnya menanggapi keluhan pasien bagi perkembangan kesehatan pasien

Tabel. IV. 24. b
Tingkat harapan mengenai tanggapan keluhan pasien
oleh tenaga medis

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 38 | 190 |
| 4 | Penting | 51 | 204 |
| 3 | Cukup Penting | 11 | 33 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 427 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen tanggapan keluhan pasien oleh tenaga medis yaitu sebesar :

$$\frac{375}{427} \times 100 \% = 87,82\%$$

C.4.2. Ketanggapan perawat melayani pasien

Menurut tingkat persepsi yang dialami pasien, ketanggapan perawat dalam melayani pasien termasuk pada level puas dengan 44 orang responden diikuti oleh cukup puas dengan 40 responden, dimana perawat cepat tanggap dalam melayani pasien. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 25. a

Tingkat persepsi mengenai ketanggapan perawat melayani pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Puas | 14 | 70 |
| 4 | Puas | 44 | 176 |
| 3 | Cukup Puas | 40 | 120 |
| 2 | Tidak Puas | 2 | 4 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 370 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, ketanggapan perawat dalam melayani pasien adalah penting dengan 54 responden yang memilih diikuti oleh sangat penting 31 responden dari total responden. Ini dikarenakan perawat selalu mengutamakan pelayanan kepada pasiennya dalam rangka meningkatkan pelayanan prima.

Tabel. IV. 25. b

Tingkat harapan mengenai ketanggapan perawat melayani pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 31 | 155 |
| 4 | Penting | 54 | 216 |
| 3 | Cukup Penting | 15 | 45 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 416 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen ketanggapan perawat melayani pasien yaitu sebesar :

$$\frac{370}{416} \times 100 \% = 88,94\%$$

C.4.3. Tenaga medis menerima dan melayani pasien dengan baik

Berdasarkan tingkat persepsi, tenaga medis menerima dan melayani pasien termasuk kategori puas dengan 47 orang responden selanjutnya diikuti kategori cukup puas dengan 42 orang responden dari total responden. Artinya tenaga medis selalu menerima dan melayani pasien dengan kondisi apapun jika memerlukan bantuan untuk dilakukan pemeriksaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 26. a
Tingkat persepsi mengenai tenaga medis menerima dan melayani pasien dengan baik

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Puas | 11 | 55 |
| 4 | Puas | 47 | 188 |
| 3 | Cukup Puas | 42 | 126 |
| 2 | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 369 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, pasien mengatakan pentingnya mengenai harapannya dalam indikator ini. Untuk itu rumah sakit harus dapat menyadari harapan pasien tersebut. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah dimana penting menempati urutan pertama dengan 68 responden diikuti sangat penting dengan 22 responden.

Tabel.IV . 26. b

Tingkat harapan mengenai tenaga medis menerima dan melayani pasien dengan baik

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 22 | 110 |
| 4 | Penting | 68 | 272 |
| 3 | Cukup Penting | 10 | 30 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 412 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen tenaga medis menerima dan melayani pasien dengan baik yaitu sebesar :

$$\frac{369}{412} \times 100 \% = 89,56\%$$

C.4.4. Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat

Menurut tingkat persepsi, responden menyatakan puas mengenai tindakan yang tepat dan cepat oleh tenaga medis dalam melakukan tindakan dengan 42 orang responden diikuti oleh cukup puas dengan 40 orang responden. Ini dikarenakan setiap pasien dapat ditangani dengan serius dan cepat oleh rumah sakit. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 27. a

Tingkat persepsi mengenai tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 13 | 65 |
| 4 | Puas | 42 | 168 |
| 3 | Cukup Puas | 40 | 120 |
| 2 | Tidak Puas | 5 | 10 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 363 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut responden, keseriusan dan kecepatan tenaga medis dalam melakukan tindakan adalah hal yang penting yaitu 55 responden sedangkan sangat penting menempati urutan kedua dengan 35 responden. Dengan kualitas yang baik membuat pasien akan tetap memilih rumah sakit ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 27. b

Tingkat harapan mengenai tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 35 | 175 |
| 4 | Penting | 55 | 220 |
| 3 | Cukup Penting | 9 | 27 |
| 2 | Kurang Penting | 1 | 2 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 424 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen tindakan tenaga medis yang tepat dan cepat yaitu sebesar :

363

— × 100 % = **85,61%**

424

C.4.5. Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat

Berdasarkan tingkat persepsi, maka responden menyatakan bahwa tenaga medis dalam malakukan tindakan telah dengan sesuai prosedur yang berlaku, ini dipilih oleh 44 responden pada level puas selanjutnya diikuti cukup puas dengan 40 responden. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 28. a
Tingkat persepsi mengenai tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 16 | 80 |
| 4 | Puas | 44 | 176 |
| 3 | Cukup Puas | 40 | 120 |
| 2 | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 376 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari hasil survei tingkat harapan pasien terhadap indikator tindakan yang dilakukan tenaga medis sesuai prosedur, diambil kesimpulan bahwa indikator tersebut merupakan hal yang penting bagi pasien, terlihat dengan 50 responden disusul oleh tingkat sangat penting dengan 39 responden.

Tabel. IV. 28. b
Tingkat harapan mengenai tenaga medis melakukan
tindakan sesuai prosedur

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 39 | 195 |
| 4 | Penting | 50 | 200 |
| 3 | Cukup Penting | 11 | 33 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 428 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur yaitu sebesar :

$$\frac{376}{428} \times 100 \% = 87,85\%$$

Untuk mengetahui nilai modus persepsi pasien dan harapan pasien per dimensi dari Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel IV. 29. a

Modus persepsi per dimensi responsiveness (Ketanggapan)

| NOMOR PERNYATAAN | MODUS |
|---|--------------|
| 16 | 4 |
| 17 | 4 |
| 18 | 4 |
| 19 | 4 |
| 20 | 4 |
| Modus Persepsi Dimensi <i>Responsiveness</i> | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari tabel IV.29. a, dapat diketahui bahwa modus "Persepsi Pasien" per dimensi *Responsiveness* (Kehandalan) adalah 4

Tabel IV. 29. b

Modus harapan per dimensi *responsiveness* (Ketanggapan)

| NOMOR PERNYATAAN | MODUS |
|--|--------------|
| 16 | 4 |
| 17 | 4 |
| 18 | 4 |
| 19 | 4 |
| 20 | 4 |
| Modus Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i> | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari tabel IV. 29. b, dapat diketahui bahwa modus "Harapan Pasien" per dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah 4

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien rawat inap dilihat dari dimensi *Responsiveness* yaitu sebesar :

$$\frac{4}{4} \times 100\% = 100,00\%$$

C. 5. Dimensi *Assurance* (Kepastian)

C.5.1. Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat

Berdasarkan tingkat persepsi yang dialami, maka responden mengaku puas dalam pelayanan pada kemampuan dokter dalam memberikan kejelasan atas pertanyaan yang disampaikan pasien, terlihat dengan 54 orang responden puas, sedangkan cukup puas dipilih oleh 33 orang responden. untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV.30. a

Tingkat persepsi mengenai kemampuan dokter menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Puas | 8 | 40 |
| 4 | Puas | 54 | 216 |
| 3 | Cukup Puas | 33 | 99 |
| 2 | Tidak Puas | 5 | 10 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 365 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut responden, kemampuan dokter dalam memberikan jawaban pertanyaan pasien termasuk dalam kategori yang sangat penting dengan 50 orang responden, sedangkan 39 orang responden memilih penting mengenai faktor diatas. Untuk itu, sangat diharapkan agar dokter mampu melakukan hal tersebut. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel. IV. 30. b

Tingkat harapan mengenai kemampuan dokter menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 50 | 250 |
| 4 | Penting | 39 | 156 |
| 3 | Cukup Penting | 11 | 33 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 439 |
| MODUS | | | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen mengenai kemampuan dokter menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan yaitu sebesar :

365

$$\frac{365}{439} \times 100 \% = 83,14\%$$

439

C.5.2. Ketersediaan obat-obatan dan peralatan yang lengkap

Berdasarkan tingkat persepsi mengenai ketersediaan obat dan peralatan medis, maka responden menyatakan bahwa pasien puas terhadap ketersediaan obat dan peralatan yang dimiliki rumah sakit dalam setiap tindakan medis. Hal ini terlihat pada tabel IV.31.a dimana puas menempati urutan pertama dengan 51 responden diikuti oleh cukup puas dengan 33 responden. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 31. a

Tingkat persepsi mengenai ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis yang lengkap

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 16 | 80 |
| 4 | Puas | 51 | 204 |
| 3 | Cukup Puas | 33 | 99 |
| 2 | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 383 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari hasil survei, maka tingkat harapan terhadap ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis dalam memenuhi kebutuhan pasien sangat penting yaitu 54 orang responden diikuti oleh penting dengan 37 orang responden.

Sehingga rumah sakit harus terus peka terhadap kebutuhan pasien. Lebih jelasnya dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 31. b
Tingkat harapan mengenai ketersediaan obat-obatan dan peralatan medis yang lengkap

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Penting | 54 | 270 |
| 4 | Penting | 37 | 148 |
| 3 | Cukup Penting | 9 | 27 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 445 |
| MODUS | | | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Pada tabel IV. 31. b, terlihat sebanyak 54 responden menyatakan sangat penting mengenai ketersediaan obat-obatan dan peralatan yang lengkap, 37 responden menyatakan penting, 9 responden menyatakan cukup penting.

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen ketersediaan obat-obatan dan peralatan yang lengkap yaitu sebesar :

$$\frac{383}{445} \times 100 \% = \mathbf{86,06\%}$$

C.5.3. Sikap cekatan tenaga medis serta menghargai pasien

Menurut tingkat persepsi yang dialami pasien, faktor ini masuk dalam kategori puas dengan 52 responden, diikuti oleh cukup puas dengan 34 responden. Jadi menurut responden tenaga medis dalam melakukan tugasnya terampil dan selalu menghargai pasien. Hal ini terlihat dari tabel berikut.

Tabel. IV. 32. a
Tingkat persepsi mengenai sikap cekatan tenaga medis serta menghargai pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 11 | 55 |
| 4 | Puas | 52 | 208 |
| 3 | Cukup Puas | 34 | 102 |
| 2 | Tidak Puas | 3 | 6 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 371 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, harapan pasien mengenai sikap cekatan tenaga medis serta menghargai pasien dikategorikan sebagai hal yang penting dengan responden 59 orang, sedangkan level sangat penting 29 orang responden. Hal ini dapat terlihat dari tabel berikut.

Tabel. IV. 32. b

Tingkat harapan mengenai sikap cekatan tenaga medis serta menghargai pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 29 | 145 |
| 4 | Penting | 59 | 236 |
| 3 | Cukup Penting | 12 | 36 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 417 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen sikap cekatan tenaga medis serta menghargai pasien yaitu sebesar :

$$\frac{371}{417} \times 100 \% = 88,96\%$$

C.5.4. Pelayanan dokter dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman

Pada tingkat persepsi yang dihadapi pasien, dengan pelayanan dokter yang meyakinkan sehingga pasien merasa aman setiap tindakan medis dilakukan, dimana level puas dipilih oleh 43 orang responden, selanjutnya diikuti cukup puas dengan 38 orang responden. Lebih jelasnya terlihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 33. a

Tingkat persepsi mengenai pelayanan dokter dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Puas | 16 | 80 |
| 4 | Puas | 43 | 172 |
| 3 | Cukup Puas | 38 | 114 |
| 2 | Tidak Puas | 3 | 6 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 372 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Menurut hasil survei, faktor sikap meyakinkan dokter dilihat dari tingkat harapannya merupakan faktor yang sangat penting bagi pasien, terlihat dengan 52 orang responden disusul oleh penting dengan 39 responden. Ini dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel. IV. 33. b

Tingkat harapan mengenai pelayanan dokter dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 52 | 260 |
| 4 | Penting | 39 | 156 |
| 3 | Cukup Penting | 9 | 27 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 443 |
| MODUS | | | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen pelayanan dokter dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman yaitu sebesar :

372

— × 100 % = **83,97%**

443

C.5.4. Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien

Menurut tingkat persepsi yang dialami pasien tenaga medis mempunyai catatan medis yang lengkap tentang riwayat penyakit pasien, sehingga memudahkan melakukan diagnosa, faktor ini masuk dalam kategori puas dengan 45 orang responden, diikuti oleh cukup puas dengan 33 responden. Jadi menurut pasien catatan medis pasien yang dimiliki rumah sakit adalah lengkap. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV. 34. a

Tingkat persepsi mengenai tenaga medis mempunyai catatan medis pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|
| 5 | Sangat Puas | 22 | 110 |
| 4 | Puas | 45 | 180 |
| 3 | Cukup Puas | 33 | 99 |
| 2 | Tidak Puas | 0 | 0 |
| 1 | Sangat Tidak Puas | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 389 |
| MODUS | | | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan data oleh Peneliti

Menurut hasil survei, harapan pasien mengenai catatan medis yang ada pada tenaga medis dikategorikan sebagai hal yang sangat penting bagi pasien dengan responden 53 orang, sedangkan level penting dipilih oleh 38 orang responden dari total responden. Hal ini terlihat dari tabel dibawah ini.

Tabel.IV. 34. b

Tingkat harapan pasien mengenai tenaga medis mempunyai catatan medis pasien

| BOBOT | URAIAN | FREKUENSI | SKOR |
|--------------|----------------|------------|------------|
| 5 | Sangat Penting | 53 | 265 |
| 4 | Penting | 38 | 152 |
| 3 | Cukup Penting | 9 | 27 |
| 2 | Kurang Penting | 0 | 0 |
| 1 | Tidak Penting | 0 | 0 |
| TOTAL | | 100 | 444 |
| MODUS | | | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien untuk instrumen tenaga medis mempunyai catatan medis pasien yaitu sebesar :

$$\frac{389}{444} \times 100 \% = 87,61\%$$

Untuk mengetahui nilai modus "Persepsi Pasien" dan "Harapan Pasien" per dimensi dari Dimensi *Assurance* (Kepastian) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel. IV. 35. a

Modus "Persepsi Pasien" per dimensi *Assurance* (Kepastian)

| NOMOR PERNYATAAN | MODUS |
|--|----------|
| 21 | 4 |
| 22 | 4 |
| 23 | 4 |
| 24 | 4 |
| 25 | 4 |
| Modus Persepsi Dimensi <i>Assurance</i> | 4 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari tabel IV. 35. a. Tersebut diatas, dapat diketahui bahwa modus "Persepsi Pasien" per dimensi *Assurance* (Kepastian) adalah :

Tabel. IV. 35. b

Modus "Harapan Pasien" Per Dimensi Assurance (Kepastian)

| NOMOR PERNYATAAN | MODUS |
|---------------------------------|----------|
| 21 | 5 |
| 22 | 5 |
| 23 | 4 |
| 24 | 5 |
| 25 | 5 |
| Modus Harapan Dimensi Assurance | 5 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Dari tabel IV. 35. b. Tersebut diatas, dapat diketahui bahwa modus "Harapan Pasien" per dimensi *Assurance* (Kepastian) adalah 5

Dari kedua tabel diatas, dapat dihitung tingkat kepuasan pasien rawat inap dilihat dari dimensi *Assurance* yaitu sebesar :

$$\frac{4}{5} \times 100\% = 80,00\%$$

D. Analisis Gap

Setelah data dideskripsikan per instrumen "Persepsi Pasien" dan "Harapan Pasien" serta per dimensinya, selanjutnya dilakukan analisis gap per instrumen dan sekaligus dihitung modus gap per dimensi. Hasil perhitungan dari analisis gap per instrumen dan nilai gap modus per dimensi dapat dilihat pada tabel IV. 36 dibawah ini.

Tabel. IV. 36.
Nilai Gap Persepsi dan Harapan Pasien Per Instrumen dan
Modus Nilai Gap per Dimensi

| DIMENSI | NOMOR PERNYATAAN | MODUS PERSEPSI | MODUS HARAPAN | GAP |
|--------------------------|---------------------|-------------------|------------------|-----|
| Tangibles | 1 | 4 | 4 | 0 |
| | 2 | 4 | 4 | 0 |
| | 3 | 4 | 4 | 0 |
| | 4 | 4 | 4 | 0 |
| | 5 | 4 | 4 | 0 |
| Modus Gap Tangibles | | | | 0 |
| Empathy | 6 | 4 | 5 | -1 |
| | 7 | 4 | 4 | 0 |
| | 8 | 4 | 4 | 0 |
| | 9 | 3 | 4 | -1 |
| | 10 | 4 | 4 | 0 |
| Modus Gap Empathy | | | | 0 |
| Reliability | 11 | 4 | 5 | -1 |
| | 12 | 3 | 4 | -1 |
| | 13 | 4 | 5 | -1 |
| | 14 | 4 | 5 | -1 |
| | 15 | 4 | 5 | -1 |
| Modus Gap Reliability | | | | -1 |
| Responsiveness | 16 | 4 | 4 | 0 |
| | 17 | 4 | 4 | 0 |
| | 18 | 4 | 4 | 0 |
| | 19 | 4 | 4 | 0 |
| | 20 | 4 | 4 | 0 |
| Modus Gap Responsiveness | | | | 0 |
| Assurance | 21 | 4 | 5 | -1 |
| | 22 | 4 | 5 | -1 |
| | 23 | 4 | 4 | 0 |
| | 24 | 4 | 5 | -1 |
| | 25 | 4 | 4 | 0 |
| Modus Gap Assurance | | | | -1 |

Dari hasil perhitungan nilai Gap seperti tabel IV. 36. diatas, terhadap "Persepsi" dan "Harapan" pasien rawat inap Rumah Sakit Husada Jakarta didapati hasil sebagai berikut :

Dimensi *Tangibles*

Nilai gap sebesar 0 dari dimensi *Tangibles* berarti pelayanan rawat inap Rumah Sakit Husada telah sesuai dengan harapan pasien. Penilaian dimensi ini terdiri dari :

1. Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih telah sesuai harapan pasien.
2. Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup, nyaman, WC dan air mendapat nilai gap sebesar 0. artinya Rumah Sakit mempunyai ruang tunggu yang nyaman telah sesuai dengan harapan pasien.
3. Ruangan di rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap mendapai nilai gap sebesar 0. Artinya ruangan di rumah sakit telah memiliki peralatan yang lengkap telah sesuai dengan harapan pasien.
4. Tenaga Medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya kebersihan dan kerapian serta penampilan tenaga medis dan karyawan telah sesuai dengan harapan pasien.
5. Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya papan petunjuk yang ada telah sesuai harapan pasien.

Dimensi *Emphaty*

Nilai gap sebesar 0 dari dimensi *Emphaty* berarti pelayanan rawat inap Rumah Sakit Husada telah sesuai dengan harapan pasien. Penilaian pada dimensi ini terdiri dari :

6. Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien mendapat nilai gap sebesar -1. Artinya waktu pelayanan yang diberikan dokter kepada pasien kurang akhirnya belum dapat memuaskan pasien.
7. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya para perawat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien.
8. Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya para perawat telah sungguh-sungguh memperhatikan pasien sesuai dengan harapan pasien.
9. Dokter menanggapi keluhan pasien serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi mendapat nilai gap -1. Artinya keluhan pasien dalam konsultasi kurang ditanggapi dokter belum dapat memuaskan pasien.
10. Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya keramahan para perawat telah sesuai dengan harapan pasien.

Dimensi *Reliability*

Nilai gap sebesar -1 dari dimensi *reliability* berarti pelayanan rawat inap Rumah Sakit Husada belum dapat memuaskan pasien. Penilaian pada dimensi ini terdiri dari :

11. Tenaga Medis memberikan pelayanan teliti, hati-hati dan tepat waktu sesuai dengan yang di-janjikan mendapatkan nilai gap sebesar -1. Artinya ketelitian dan ketepatan waktu yang diberikan tenaga medis belum dapat memuaskan pasien.
12. Tenaga Medis dan petugas lainnya, membantu jika ada permasalahan pasien mendapat nilai gap sebesar -1. Artinya permasalahan pasien tidak ditanggapi tenaga medis belum dapat memuaskan pasien.
13. Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, memberitahu cara perawatan dan cara minum obat mendapat nilai gap sebesar -1. Artinya perawatan kepada pasien tidak secara lengkap dilakukan perawat belum dapat memuaskan pasien
14. Tenaga Medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan mendapat nilai gap sebesar -1. Artinya informasi yang diberikan tenaga medis belum dapat memuaskan pasien.
15. Tenaga Medis menerangkan tindakan yang akan dilakukan mendapat nilai gap sebesar -1. artinya tindakan tenaga medis belum dapat memuaskan pasien.

Dimensi *Responsiveness*

Nilai gap sebesar 0 dari dimensi *responsiveness* berarti pelayanan rawat inap Rumah Sakit Husada telah sesuai dengan harapan pasien. Penilaian dimensi ini terdiri dari :

16. Tenaga Medis bersedia menanggapi keluhan pasien mendapatkan nilai gap sebesar 0. Artinya keluhan pasien ditanggapi telah sesuai dengan harapan pasien.

17. Perawat tanggap melayani pasien mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya perawat cepat tanggap telah sesuai dengan harapan pasien.
18. Tenaga Medis menerima dan melayani dengan baik mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya pasien dilayani dengan baik telah sesuai dengan harapan pasien.
19. Tenaga Medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya tindakan secara cepat dan tepat telah sesuai dengan harapan pasien.
20. Tenaga Medis melakukan tindakan sesuai prosedur mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya tindakan tenaga medis yang dilaksanakan telah sesuai dengan harapan pasien.

Dimensi Assurance

Nilai gap sebesar -1 dari dimensi *assurance* berarti pelayanan rawat inap Rumah Sakit Husada belum dapat memuaskan pasien. Penilaian dimensi ini terdiri dari :

21. Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa penyakit anda cukup baik , sehingga mampu menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan mendapat nilai gap sebesar -1. Artinya pertanyaan pasien atas hasil diagnosa dokter kurang meyakinkan belum dapat memuaskan pasien.
22. Tenaga Medis menyediakan obat-obatan / alat-alat medis yang lengkap mendapat nilai gap sebesar -1. Artinya obat-obatan dan alat medis tidak lengkap belum dapat memuaskan pasien.
23. Tenaga Medis bersifat cekatan serta menghargai pasien mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya tenaga medis bersikap cekatan sesuai dengan harapan pasien.

24. Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman mendapat nilai gap sebesar -1. artinya pelayanan dokter kurang meyakinkan belum dapat memuaskan pasien.
25. Tenaga Medis mempunyai catatan medis pasien mendapat nilai gap sebesar 0. Artinya catatan medis pasien sesuai dengan harapan pasien.

E. Wilcoxon Match Pairs Test

Untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan antara "Persepsi Pasien" dengan "Harapan Pasien" maka dilakukan pengujian dengan Wilcoxon Match Pairs test. Untuk langkah awal, dibuat tabel penolong untuk test wilcoxon terlebih dahulu seperti terlihat pada tabel IV. 37

Tabel IV. 37

Tabel Penolong untuk Test Wilcoxon

| Nomor Per-nyataan | Harapan (Sebelum) | Persepsi (Sesudah) | Beda | Tanda Jenjang | | |
|-------------------|-------------------|--------------------|---------|---------------|------------|------------|
| | XA1 | XB1 | XB1-XA1 | Jenjang | + | - |
| 1 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 2 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 3 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 4 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 5 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 6 | 5 | 4 | -1 | 20,5 | | 20,5 |
| 7 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 8 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 9 | 4 | 3 | -1 | 20,5 | | 20,5 |
| 10 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 11 | 5 | 4 | -1 | 20,5 | | 20,5 |
| 12 | 4 | 3 | -1 | 20,5 | | 20,5 |
| 13 | 5 | 4 | -1 | 20,5 | | 20,5 |
| 14 | 5 | 4 | -1 | 20,5 | | 20,5 |
| 15 | 5 | 4 | -1 | 20,5 | | 20,5 |
| 16 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 17 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 18 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 19 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 20 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 21 | 5 | 4 | -1 | 20,5 | | 20,5 |
| 22 | 5 | 4 | -1 | 20,5 | | 20,5 |
| 23 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| 24 | 5 | 4 | -1 | 20,5 | | 20,5 |
| 25 | 4 | 4 | 0 | 8 | 8 | |
| Jumlah T | | | | | 120 | 205 |

Sumber : Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2008

Hipotesis :

Ho : $\mu_1 = \mu_2$: Tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dengan harapan pasien rawat inap di Rumah Sakit Husada di Jakarta

Ha : $\mu_1 \neq \mu_2$: Terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dengan harapan pasien rawat inap di Rumah Sakit Husada di Jakarta

$\alpha = 5\% = 0,05$ dengan nilai T tabel ($\alpha = 5\% = 0,05$) adalah : 89

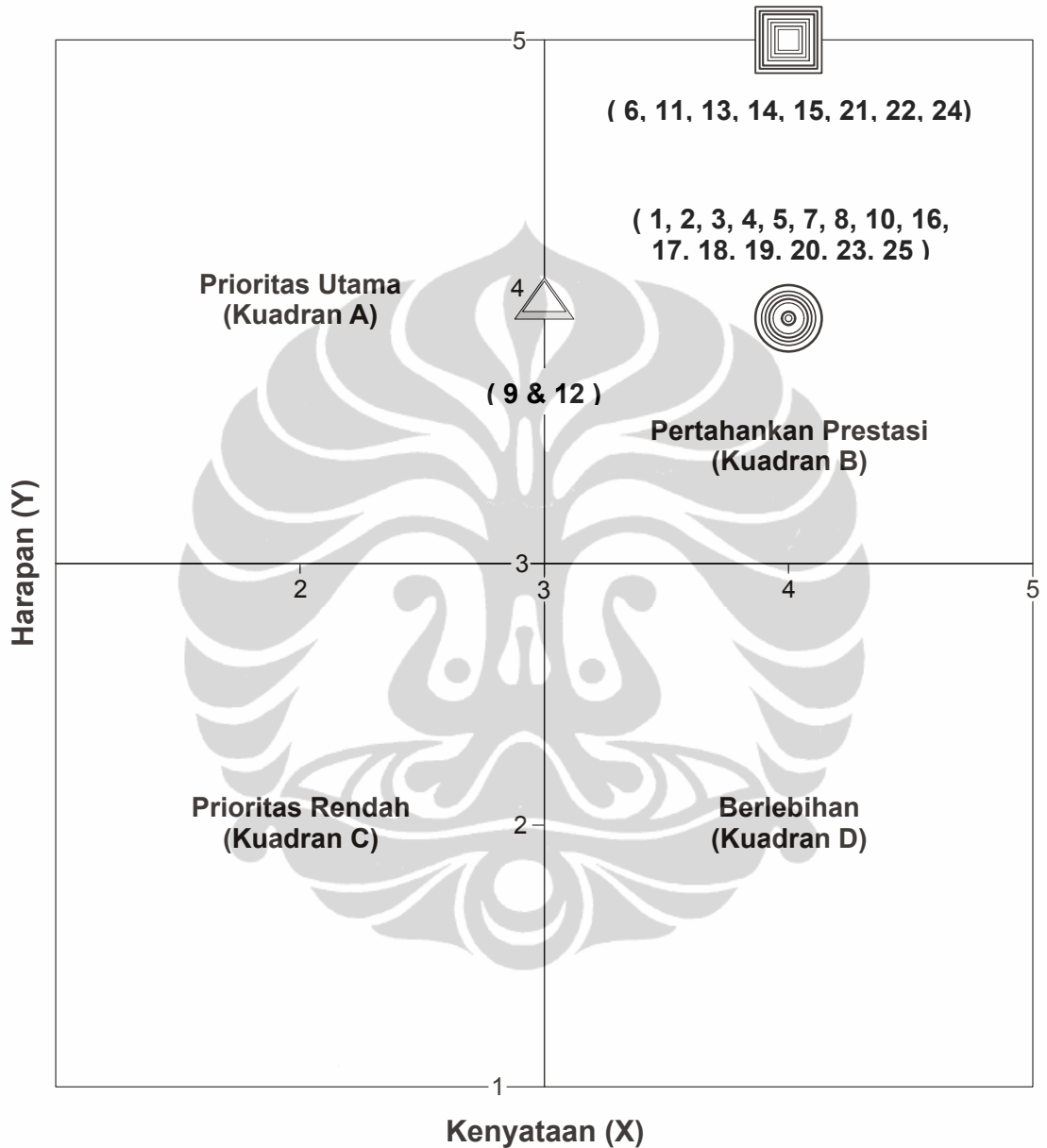
Dari hasil perhitungan diatas, didapati jumlah jenjang yang kecil sebesar 120. Oleh karena itu jumlah jenjang yang kecil (120) lebih besar dari T tabel (89), maka Ho diterima. Artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara "Persepsi" dengan "Harapan" pasien rawat inap Rumah Sakit Husada Jakarta. Berarti pelayanan rawat inap yang diberikan Rumah Sakit Husada Jakarta telah memuaskan para pasiennya.

F. Diagram Kartesius

Untuk mengetahui bagaimana peta penyebaran tingkat kepuasan antara "Persepsi" dan "Harapan" pasien rawat inap Rumah Sakit Husada Jakarta, maka dilakukan dengan analisis terhadap diagram Kartesius. Hasil analisis diagram Kartesius dapat dilihat dalam diagram Kartesius pada gambar IV. 1 dibawah ini :

Gambar IV.1

Hasil Diagram kartesius Kepuasan Pasien Rawat Inap
Rumah Sakit Husada Jakarta



| | | | |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| ○ Pernyataan 1 | ○ Pernyataan 2 | ○ Pernyataan 3 | ○ Pernyataan 4 |
| ○ Pernyataan 5 | □ Pernyataan 6 | ○ Pernyataan 7 | ○ Pernyataan 8 |
| △ Pernyataan 9 | ○ Pernyataan 10 | □ Pernyataan 11 | △ Pernyataan 12 |
| □ Pernyataan 13 | □ Pernyataan 14 | □ Pernyataan 15 | ○ Pernyataan 16 |
| ○ Pernyataan 17 | ○ Pernyataan 18 | ○ Pernyataan 19 | ○ Pernyataan 20 |
| □ Pernyataan 21 | □ Pernyataan 22 | ○ Pernyataan 23 | □ Pernyataan 24 |
| ○ Pernyataan 25 | | | |

Sumber : Pengolahan Peneliti

Keterangan Gambar V.1

Dari hasil analisis terhadap diagram Kartesius seperti yang terlihat pada gambar V.1. diatas, maka dapat dijelaskan hasil-hasilnya sebagai berikut :

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Instrumen-instrumen kepuasan pasien yang termasuk didalam kuadran B (Pertahankan Prestasi) adalah :

- Pernyataan 1 : Bangunan rumah sakit indah dan bersih
- Pernyataan 2 : Fasilitas ruang tunggu rumah sakit cukup nyaman
- Pernyataan 3 : Peralatan rumah sakit lengkap.
- Pernyataan 4 : Penampilan para medis selalu rapi dan bersih
- Pernyataan 5 : Sarana Informasi / papan petunjuk jelas
- Pernyataan 6 : Waktu yang cukup diberikan dokter
- Pernyataan 7 : Perawat melayani sesuai keinginan pasien.
- Pernyataan 8 : Kesungguhan Perawat memperhatikan pasien.
- Pernyataan 10 : Perawat bersikap sopan
- Pernyataan 11 : Ketelitian tenaga medis dan ketepatan waktu
- Pernyataan 13 : Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap
- Pernyataan 14 : Tenaga medis menginformasi sebelum tindakan
- Pernyataan 15 : Tindakan yang cepat dan tepat.
- Pernyataan 16 : Tenaga medis menanggapi keluhan pasien
- Pernyataan 17 : Perawat tanggap melayani pasien
- Pernyataan 18 : Penerimaan tenaga medis thd pasien.
- Pernyataan 19 : Tenaga medis bertindak cepat dan tepat
- Pernyataan 20 : Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur

- Pernyataan 21 : Dokter mempunyai pengetahuan yang baik
- Pernyataan 22 : Tersedianya alat medis dan obat-obatan lengkap
- Pernyataan 23 : Tenaga medis cekatan & menghargai pasien
- Pernyataan 24 : Dokter melayani dengan sikap meyakinkan
- Pernyataan 25 : Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien

Pada kuadran ini, pihak manajemen Rumah Sakit Husada Jakarta harus mempertahankan kualitas pelayanan rawat inap karena ke dua puluh tiga jasa diatas telah dilaksanakan oleh Rumah Sakit Husada Jakarta dengan baik, sehingga pasien rawat inap merasa puas. Pihak manajemen harus tetap mempertahankan kinerja yang sudah baik ini, karena bukan tidak mungkin pasien akan merasa tidak puas terhadap elemen-elemen yang terdapat pada kuadran B ini.

Perpotongan Kuadran A (Prioritas Utama) dan B (Pertahankan Prestasi)

Instrumen-instrumen kepuasan pasien yang termasuk didalam perpotongan antara kuadran A (Prioritas Utama) dan Kuadran B (Pertahankan Prestasi) adalah :

- Pernyataan 9 : Dokter menanggapi keluhan pasien serta memberikan jalan keluar dalam konsultasi
- Pernyataan 12 : Tenaga Medis dan Petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien.

Pada perpotongan antara kuadran A dan B ini, terdapat dua instrumen yaitu ketanggapan dokter dalam menagani keluhan pasien dan ketanggapan tenagas medis dan petugas lainnya menangani pasien. Kedua intrumen ini berada pada titik kritis, berarti pihak manajemen harus dapat meningkatkan

peran dokter dalam menanggapi keluhan pasien pada saat konsultasi dan peran tenaga medis serta petugas lainnya dalam menangani pasien. Jika pihak manajemen tidak dapat meningkatkan pelayanan di dua instrumen ini, maka kedua instrumen ini dapat murni berada pada kuadran A yang berarti pihak manajemen telah gagal memenuhi kepuasan pasien pada kedua instrumen tersebut. Cara-cara untuk meningkatkan pelayanan pada kedua instrumen ini akan diberikan pada bab 5 khususnya di sub bab saran.

