

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Pusat yang secara teknis berada di bawah Direktorat Jendral Pelayanan Medis Departemen Kesehatan RI, berlokasi di Bunga Lau No. 17 Medan Tuntungan, merupakan pusat rujukan kesehatan regional untuk wilayah Sumatera bagian Utara dan Bagian Tengah yang meliputi provinsi Nanggroe Aceh Darussalam, Sumatera Utara, Riau dan Sumatera Barat.

Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan sebagai Rumah Sakit Pendidikan sesuai dengan SK Menkes No. 502/Menkes/SK/IX/1991, tanggal 6 September 1991.

Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan pada tanggal 11 Januari 1993 secara resmi menjadi Pusat Pendidikan Fakultas Kedokteran USU Medan dipindahkan ke RSUP H. Adam Malik Medan sebagai tanda dimulainya Soft Opening dan diresmikan oleh Bapak Presiden RI pada tanggal 21 Juli 1993.

Berdasarkan SK Menkes RI No.HK.00.06.3.5.5317 tanggal 31 Oktober 2016 RSUP H. Adam Malik telah terakreditasi untuk 16 (enam belas) pelayanan. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 280/KMK.05/2007 dan Keputusan Menteri Kesehatan dengan No. 756/Menkes/SK/VI/2007 tepatnya pada Juni 2007 RSUP H. Adam Malik Medan telah berubah status menjadi Badan Layanan Umum (BLU) berharap dengan tetap mengikuti pengarahan-pengarahan

yang diberikan oleh Ditjen YanMed dan Departemen Keuangan untuk perubahan status menjadi BLU (Badan Layanan Umum) penuh.

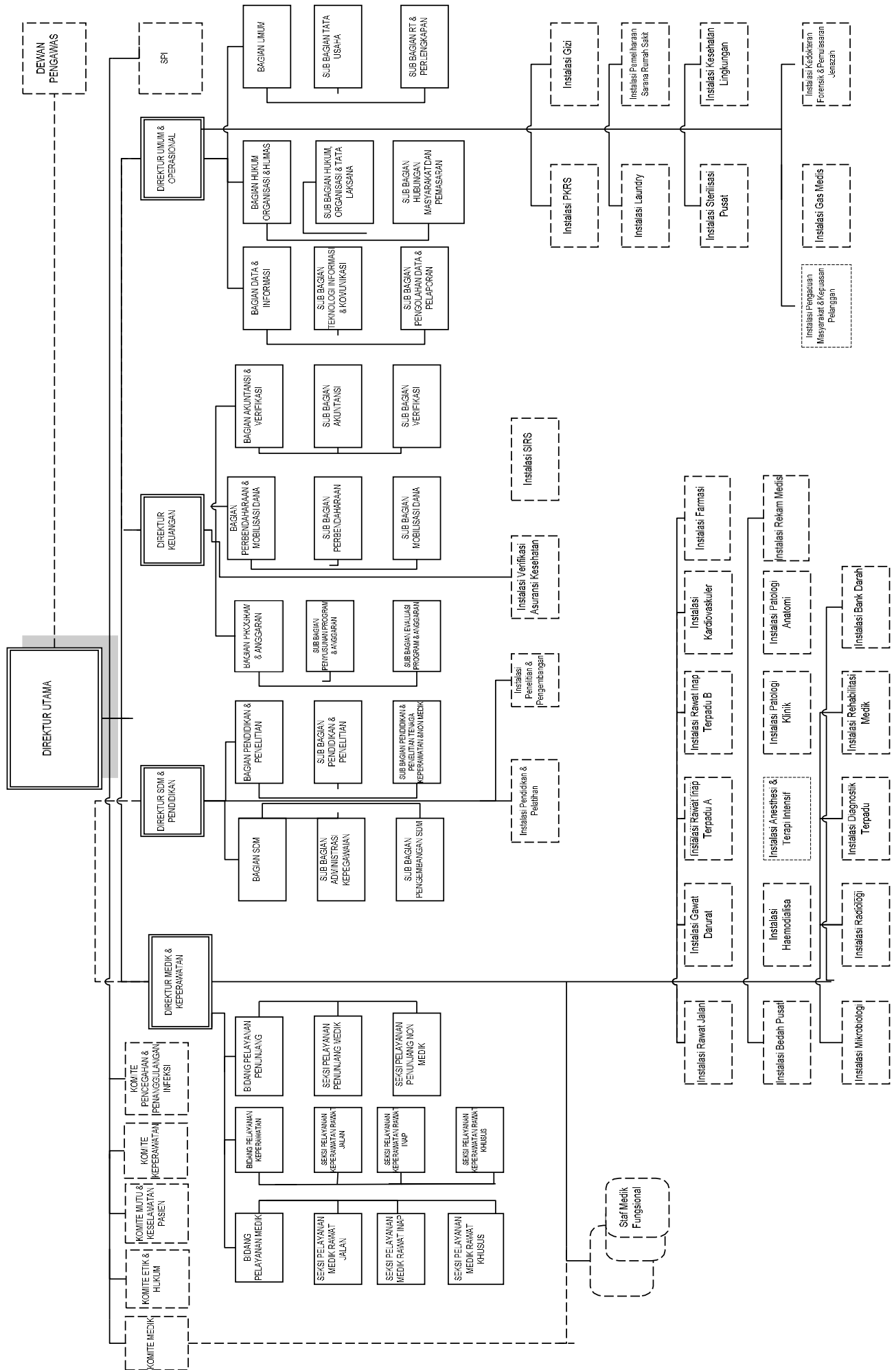
Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 244/Menkes/Per/III/2008 tentang Organisasi dan tata kerja RSUP H. Adam Malik Medan tanggal 11 Maret 2008.

Pada tanggal 10 Juni 2009, status RSUP H. Adam Malik Medan telah resmi menjadi Instansi Pemerintha yang merupakan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU) penuh sesuai dengan Keutusan Menteri Keuangan No. 214/KMK.05/2009.

Visi RSUP H. Adam Malik adalah “Menjadi Rumah Sakit Pendidikan dan Pusat Rujukan Nasional yang Terbaik dan Bermutu di Indonesia pada Tahun 2019.” Sedangkan misinya adalah:

- 1) Melaksanakan Pelayanan Pendidikan, Penelitian dan Pelatihan di Bidang Kesehatan yang Paripurna, Bermutu dan Terjangkau.
- 2) Melaksanakan Pengembangan Kompetensi SDM secara berkesinambungan.
- 3) Mengampu Rumah Sakit Jejaring dan Rumah Sakit di Wilayah Sumatera.

Berikut merupakan struktur organisasi RSUP H. Adam Malik.



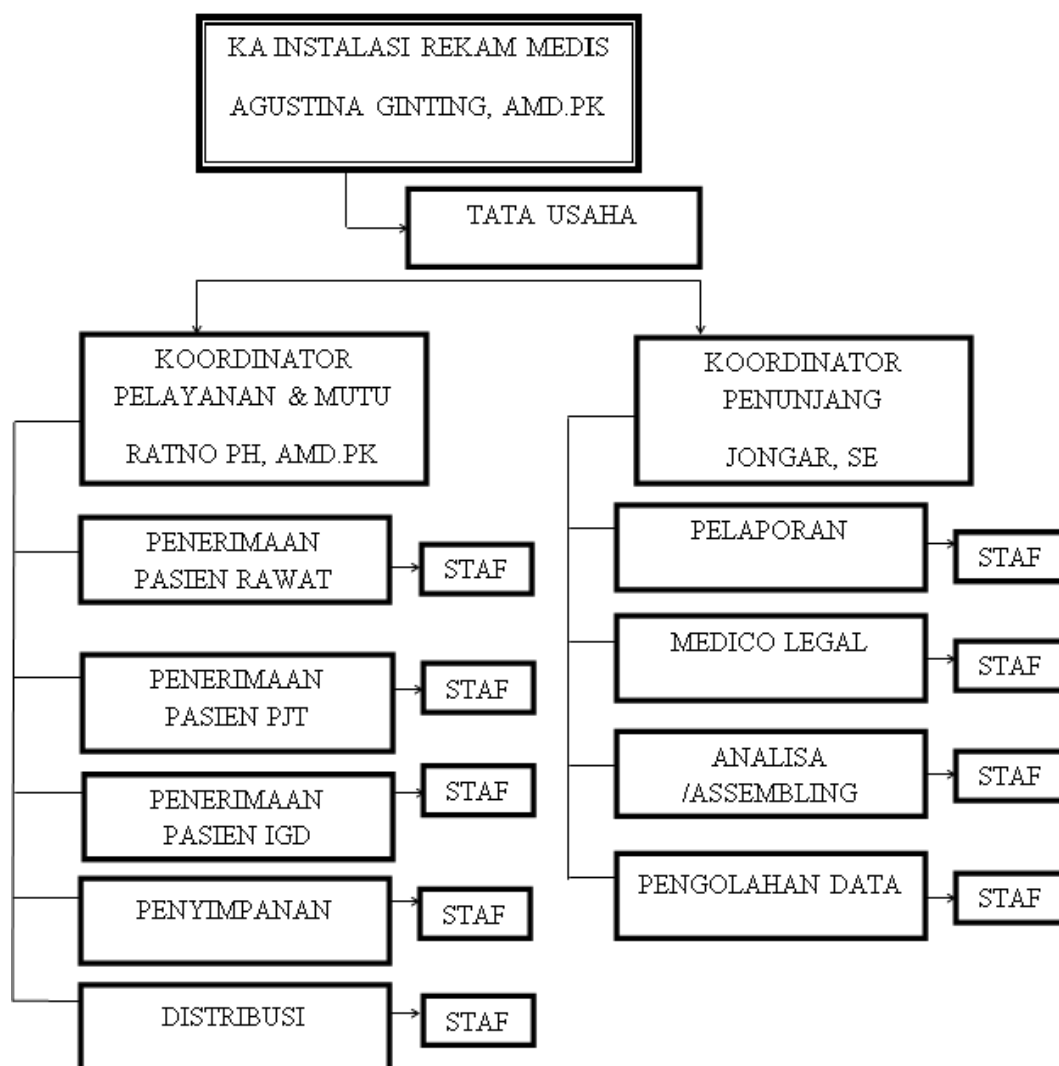
Struktur organisasi RSUP H. Adam Malik terdiri dari:

- 1) Direktorat Medik dan Keperawatan.
- 2) Direktorat Sumber Daya Manusia dan Pendidikan.
- 3) Direktorat Keuangan.
- 4) Direktorat Umum dan Operasional.
- 5) Unit-Unit Non Struktural.

Instalasi rekam medis merupakan unit terdepan yang memberikan pelayanan terhadap pasien. Proses di rekam medis bukan sekedar kegiatan pencatatan, tetapi suatu sistem penyelenggaraan rekam medis, yaitu proses kegiatan yang dimulai dari saat diterimanya pasien di rumah sakit, diteruskan dengan kegiatan pencatatan data medis, selama pasien itu mendapatkan pelayanan pasien di rumah sakit, dan dilanjutkan dengan penanganan berkas rekam medis yang meliputi penyelenggaraan penyimpanan untuk melayani permintaan dan pasien atau keperluan lainnya.

Luas ruang Instalasi Rekam Medis sebesar 300m. Instalasi Rekam Medis memiliki Kepala Instalasi Rekam Medis, Tata Usaha, Koordinator Pelayanan Mutu, Koordinator Penunjang, dan Staf yang mendukung kinerja Koordinator Pelayanan Mutu dan Koordinator Penunjang.

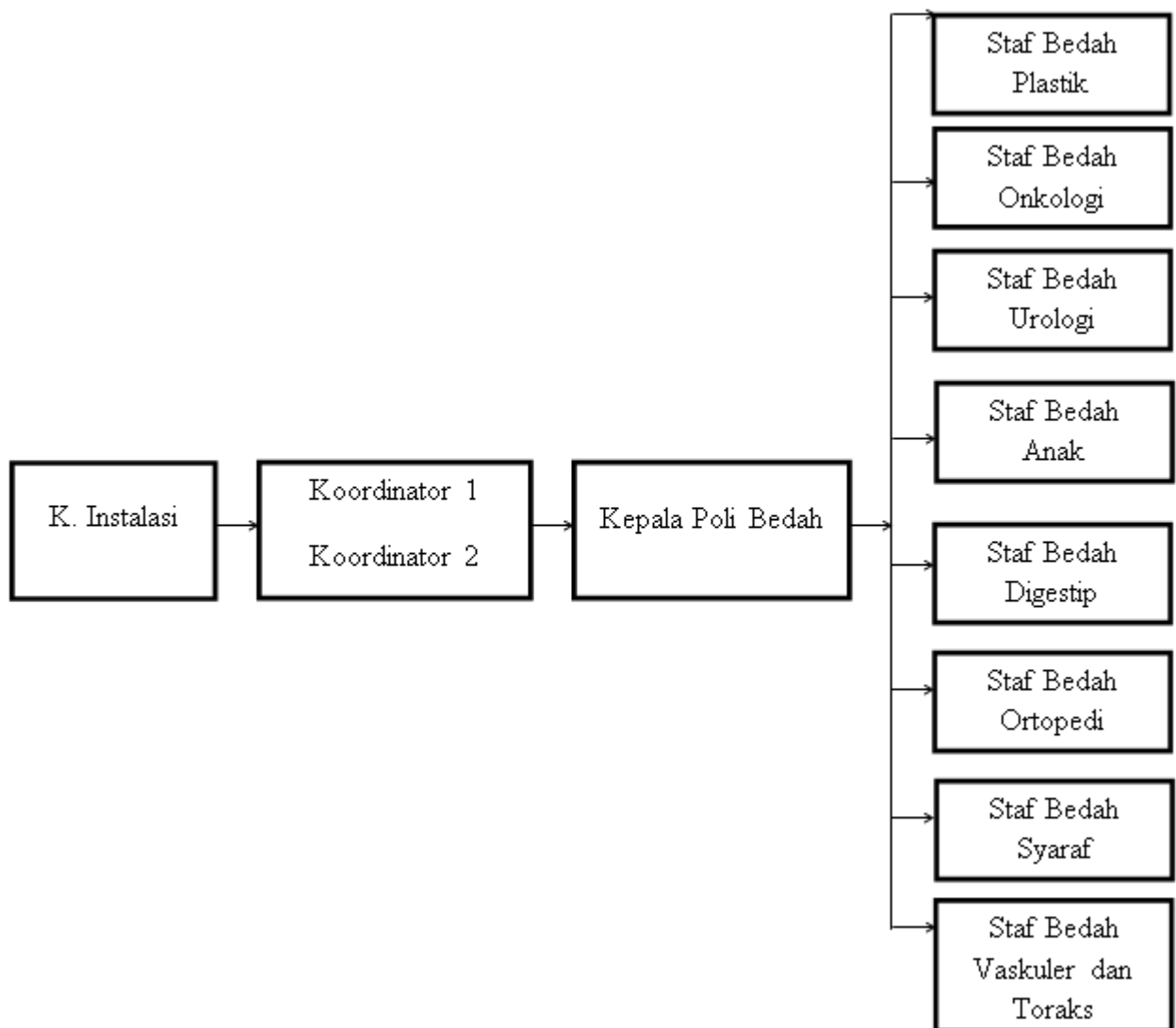
Berikut struktur organisasi Instalasi Rekam Medis.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rekam Medis
Sumber: Instalasi Rekam Medis RSUP H. Adam Malik

Poli Bedah merupakan satu dari sekian banyaknya pelayanan yang ada di RSUP H. Poli Bedah berupaya selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Tujuannya agar kepuasan pasien tercipta dan kualitas rumah sakit meningkat.

Berikut struktur organisasi Poli Bedah RSUP H. Adam Malik.



Gambar 4.3 Struktur Organisasi Poli Bedah
Sumber: Poli Bedah RSUP H. Adam Malik

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Uji Univariat

Analisis univariat merupakan analisa yang dilakukan untuk menganalisis tiap variabel dari hasil penelitian. Adapun ringkasan hasil uji univariat sebagaimana data dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.1 Uji Univariat Variabel Tangibels Statistics

	Tangibels_1	Tangibels_2	Tangibels_3	Tangibels_4	Tangibels_5
N Valid	286	286	286	286	286
Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.2 Output Tangibels

Tangibels	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Tangibels_1	Valid Tidak	72	25,2%
	Ya	214	74,8%
Tangibels_2	Valid Tidak	40	14,0%
	Ya	246	86,0%
Tangibels_3	Valid Tidak	11	3,8%
	Ya	275	96,2%
Tangibels_4	Valid Tidak	16	5,6%
	Ya	270	94,4%
Tangibels_5	Valid Tidak	10	3,5%
	Ya	276	96,5%

Hasil uji univariat pada variabel *Tangibels* sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa pada output *Tangibels_1* atau pertanyaan pertama atas pertanyaan bangunan Poli Bedah RSUP H. Adam Malik terlihat indah dan bersih

ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 72 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 25,2%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 214 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 74,8%.

Pada Tangibels_2 atau pertanyaan kedua atas pertanyaan Poli Bedah RSUP H. Adam Malik memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, wc dan air ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 40 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 14,0%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 246 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 86,0%.

Pada Tangibels_3 atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan Poli Bedah RSUP H. Adam Malik memiliki peralatan yang lengkap ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 11 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 3,8%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 275 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 96,2%.

Pada Tangibels_4 atau pertanyaan keempat atas pertanyaan penampilan petugas rekam medis rapi dan bersih ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 16 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 5,6%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 270 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 94,4%.

Pada Tangibels_5 atau pertanyaan kelima atas pertanyaan Poli Bedah RSUP H. Adam Malik memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang bagus ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 10 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 3,5%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 276 dengan *valid percent* diperoleh angka 96,5%.

Tabel 4.3 Uji Univariat Empaty Statistics

	Empati_1	Empati_2	Empati_3	Empati_4	Empati_5
N Valid	286	286	286	286	286
Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.4 Output Empaty

Empati	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Empaty_1	Valid Tidak	10	3,5%
	Ya	276	96,5%
Empaty_2	Valid Tidak	54	18,9%
	Ya	232	91,1%
Empaty_3	Valid Tidak	8	2,8%
	Ya	278	97,2%
Empaty_4	Valid Tidak	3	1,0%
	Ya	283	99,0%
Empaty_5	Valid Tidak	25	8,7%
	Ya	261	91,3%

Hasil uji univariat pada variabel *Empaty* sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa pada output Empaty_1 atau pertanyaan pertama atas pertanyaan dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 10 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 3,5%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 276 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 96,5%.

Pada Empaty_2 atau pertanyaan kedua atas pertanyaan perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 54 orang dengan *valid percent* diperoleh angka

18,9%, sedangkan yang menjawab 'ya' berjumlah 232 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 81.1%.

Pada *Empaty_3* atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien ditemukan yang menjawab 'tidak' berjumlah 8 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 2,8%, sedangkan yang menjawab 'ya' berjumlah 278 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 97,2%.

Pada *Empaty_4* atau pertanyaan keempat atas pertanyaan dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi ditemukan yang menjawab 'tidak' berjumlah 3 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 1.0%, sedangkan yang menjawab 'ya' berjumlah 283 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 99,0%.

Pada *Empaty_5* atau pertanyaan kelima atas pertanyaan petugas rekam medis bersikap ramah dan sopan ditemukan yang menjawab 'tidak' berjumlah 25 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 8,7%, sedangkan yang menjawab 'ya' berjumlah 261 dengan *valid percent* diperoleh angka 91,3%.

Tabel 4.5 Uji Univariat Variabel Reliability Statistics

		Reliability_1	Reliability_2	Reliability_3	Reliability_4	Reliability_5
N	Valid	286	286	286	286	286
	Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.6 Output Reliability

Reliability	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Reliability_1	Valid Tidak	88	30.8%
	Ya	198	69.2%
Reliability_2	Valid Tidak	16	5.6%
	Ya	270	94.4%
Reliability_3	Valid Tidak	39	13.6%
	Ya	247	86.4%
Reliability_4	Valid Tidak	26	9.1%
	Ya	260	90.9%
Reliability_5	Valid Tidak	24	8.4%
	Ya	262	91.6%

Hasil uji univariat pada variabel *Reliability* sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa pada output Reliability_1 atau pertanyaan pertama atas pertanyaan petugas rekam medis memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 88 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 30,8%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 198 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 69,2%.

Pada Reliability_2 atau pertanyaan kedua atas pertanyaan perawat dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 16 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 5,6%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 270 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 94,4%.

Pada Reliability_3 atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan dokter dan perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 39 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 13,6%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 247 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 86,4%.

Pada Reliability_4 atau pertanyaan keempat atas pertanyaan tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 26 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 9,1%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 262 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 91,6%.

Pada Reliability_5 atau pertanyaan kelima atas pertanyaan petugas rekam medis bersedia menanggapi keluhan pasien ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 24 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 8,4%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 262 dengan *valid percent* diperoleh angka 91,6%.

Tabel 4.7 Uji Univariat Variabel Responsive Statistics

	Responsive_1	Responsive_2	Responsive_3	Responsive_4	Responsive_5
N Valid	286	286	286	286	286
Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.8 Output Responsive

Responsive	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Responsive_1	Valid Tidak	62	21.7%
	Ya	224	78.3%
Responsive_2	Valid Tidak	55	19.2%
	Ya	231	80.8%
Responsive_3	Valid Tidak	52	18.2%
	Ya	234	81.8%
Responsive_4	Valid Tidak	21	7.3%
	Ya	265	92.7%
Responsive_5	Valid Tidak	23	8.0%
	Ya	263	92.0%

Hasil uji univariat pada variabel *Responsive* sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa pada output Responsive_1 atau pertanyaan pertama atas pertanyaan petugas rekam medis tanggap melayani pasien ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 62 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 21,7%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 224 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 78,3%.

Pada Responsive_2 atau pertanyaan kedua atas pertanyaan petugas rekam medis menerima dan melayani dengann baik ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 55 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 19,2%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 231 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 80,8%.

Pada Responsive_3 atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 52 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 18,2%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 234 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 81,8%.

Pada Responsive_4 atau pertanyaan keempat atas pertanyaan tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 21 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 7,3%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 265 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 92,7%.

Pada Responsive_5 atau pertanyaan kelima atas pertanyaan petugas rekam medis tanggap mendengar keluhan pasien ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 23 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 8,0%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 263 dengan *valid percent* diperoleh angka 92,0%.

Tabel 4.9 Tabel Uji Univariat Variabel Assurance Statistics

	Assurance_1	Assurance_2	Assurance_3	Assurance_4	Assurance_5
N Valid	286	286	286	286	286
Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.10 Output Assurance

Assurance	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Assurance_1	Valid Tidak	0	0%
	Ya	286	100%
Assurance_2	Valid Tidak	41	14.3%
	Ya	245	85.7%
Assurance_3	Valid Tidak	50	17.5%
	Ya	236	82.5%
Assurance_4	Valid Tidak	16	5.6%
	Ya	270	94.4%
Assurance_5	Valid Tidak	30	10.5%
	Ya	256	89.5%

Hasil uji univariat pada variabel *Assurance* sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa pada output Assurance_1 atau pertanyaan pertama atas pertanyaan dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien dengan cukup meyakinkan ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 0 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 0%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 286 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 100%.

Pada Assurance_2 atau pertanyaan kedua atas pertanyaan tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 41 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 14,3%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 245 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 85,7%.

Pada Assurance_3 atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 50 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 17,5%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 236 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 82,5%.

Pada Assurance_4 atau pertanyaan keempat atas pertanyaan dokter melayani dengan sikap meyakinkan ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 16 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 5,6%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 270 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 94,4%.

Pada Assurance_5 atau pertanyaan kelima atas pertanyaan petugas rekam medis mempunyai catatan rekam medis pasien ditemukan yang menjawab ‘tidak’

berjumlah 30 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 10,5%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 256 dengan *valid percent* diperoleh angka 8.

Tabel 4.11 Uji Univariat Variabel Kepuasan Pasien Statistics

		Kepuasan Pasien_1	Kepuasan Pasien_2	Kepuasan Pasien_3	Kepuasan Pasien_4	Kepuasan Pasien_5
N	Valid	286	286	286	286	286
	Missing	0	0	0	0	0

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali *missing* atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.12 Output Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Keterangan	Frequency	Valid Percent
Kepuasan Pasien_1	Valid Tidak	33	11.5%
	Ya	253	88.5%
Kepuasan Pasien_2	Valid Tidak	8	2.8%
	Ya	278	97.2%
Kepuasan Pasien_3	Valid Tidak	52	18.2%
	Ya	234	81.8%
Kepuasan Pasien_4	Valid Tidak	31	10.8%
	Ya	255	89.2%
Kepuasan Pasien_5	Valid Tidak	35	12.2%
	Ya	251	87.8%

Hasil uji univariat pada variabel *Kepuasan Pasien* sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa pada output Kepuasan Pasien_1 atau pertanyaan pertama atas pertanyaan saya merasa puas telah memperoleh pelayanan yang baik dan bermutu di Poli Bedah RSUP H. Adam Malik ditemukan yang menjawab ‘tidak’ berjumlah 33 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 11,5%, sedangkan yang menjawab ‘ya’ berjumlah 253 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 88,5%.

Pada Kepuasan Pasien_2 atau pertanyaan kedua atas pertanyaan saya merasa puas telah memperoleh pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan ditemukan yang menjawab 'tidak' berjumlah 8 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 2,8%, sedangkan yang menjawab 'ya' berjumlah 278 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 97,2%.

Pada Kepuasan Pasien_3 atau pertanyaan ketiga atas pertanyaan saya merasa puas telah memperoleh pelayanan yang teliti dan tepat waktu ditemukan yang menjawab 'tidak' berjumlah 52 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 18,2%, sedangkan yang menjawab 'ya' berjumlah 234 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 81,8%.

Pada Kepuasan Pasien_4 atau pertanyaan keempat atas pertanyaan saya merasa puas dengan pelayanan yang sesuai dengan prosedur serta dilayani dan diterima dengan baik ditemukan yang menjawab 'tidak' berjumlah 31 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 10,8%, sedangkan yang menjawab 'ya' berjumlah 225 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 89,2%.

Pada Kepuasan Pasien_5 atau pertanyaan kelima atas pertanyaan saya merasa puas dengan penyampaian informasi mengenai diagnosa penyakit, cara perawatan dan cara minum obat ditemukan yang menjawab 'tidak' berjumlah 35 orang dengan *valid percent* diperoleh angka 12,2%, sedangkan yang menjawab 'ya' berjumlah 251 dengan *valid percent* diperoleh angka 87,8%.

4.2.2 Uji Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk membuktikannya adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka digunakan analisis Chi-square. Adapun ringkasan hasil uji bivariat sebagaimana data dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.13 Uji Chi Square Variabel Tangibels Dengan Variabel Kepuasan Pasien (Case Processing Summary)

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
tangibels * kepuasan_pasien	286	100.0%	0	.0%	286	100.0%

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.14 Chi Square

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Sig.	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi Square	.007 ^a	1	.933			
Continuity Correction	.000	1	1.000			
Likelihood Ratio	.014	1	.906			
Fisher Exact Test					1.000	.993
Linear-by-Linear Association	.007	1	.933			
N of Valid Cases	286					

Hasil uji bivariat pada variabel *Tangibels* dan Kepuasan Pasien sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig > 0,05. Dimana nilai Asymp.Sig di atas berjumlah .933. Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Tangibels* dengan Variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 4.15 Uji Chi Square Variabel Empaty Dengan Variabel Kepuasan Pasien (Case Processing Summary)

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
empaty * kepuasan_pasien	286	100.0%	0	.0%	286	100.0%

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.16 Chi Square

	Value	df	Asymp. (2-sided)	Sig.	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi Square	.021 ^a	1	.884			
Continuity Correction	.000	1	1.000			
Likelihood Ratio	.042	1	.837			
Fisher Exact Test					1.000	.979
Linear-by-Linear Association	.021	1	.884			
N of Valid Cases	286					

Hasil uji bivariat pada variable *Empaty* dan Kepuasan Pasien sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig > 0,05. Dimana nilai Asymp.Sig di atas berjumlah .884. Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Empaty* dengan Variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 4.17 Uji Chi Square Variabel Realibility Dengan Variabel Kepuasan Pasien (Case Processing Summary)

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
reliability* kepuasan_pasien	286	100.0%	0	.0%	286	100.0%

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.18 Chi Square

	Value	df	Asymp. (2-sided)	Sig.	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi Square	30.445 ^a	1	.000			
Continuity Correction	7.125	1	.008			
Likelihood Ratio	5.699	1	.017			
Fisher Exact Test					.031	.031
Linear-by-Linear Association	30.338	1	.000			
N of Valid Cases	286					

Hasil uji bivariat pada variable *Reliability* dan Kepuasan Pasien sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig > 0,05. Dimana nilai Asymp.Sig di atas berjumlah .000. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variable *Reliability* dengan Variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 4.19 Uji Chi Square Variabel Responsive Dengan Variabel Kepuasan Pasien (Case Processing Summary)

	Valid		Cases Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
responsive * kepuasan_pasien	286	100.0%	0	.0%	286	100.0%

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.20 Chi Square

	Value	df	Asymp. (2-sided)	Sig.	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi Square	.011 ^a	1	.918			
Continuity Correction	.000	1	1.000			
Likelihood Ratio	.021	1	.884			
Fisher Exact Test					1.000	.990
Linear-by-Linear Association	.011	1	.918			
N of Valid Cases	286					

Hasil uji bivariat pada variable *Responsive* dan Kepuasan Pasien sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp.Sig > 0,05. Dimana nilai Asymp.Sig di atas berjumlah .918. Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variable *Responsive* dengan Variabel Kepuasan Pasien.

Tabel 4.21 Uji Chi Square Variabel Assurance Dengan Variabel Kepuasan Pasien (Case Processing Summary)

	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
assurance *	286	100.0%	0	.0%	286	100.0%
kepuasan_pasien						

Berdasarkan tabel yang terlihat di atas, semua data pada masing-masing responden valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran).

Tabel 4.22 Chi Square

	Value	df	Asymp. (2-sided)	Sig.	Exact Sig. (2- sided)	Exact Sig. (1- sided)
Pearson Chi Square	.032 ^a	1	.858			
Continuity Correction	.000	1	1.000			
Likelihood Ratio	.064	1	.801			
Fisher Exact Test					1.000	.969
Linear-by-Linear Association	.032	1	.858			
N of Valid Cases	286					

Hasil uji bivariat pada variable *Assurance* dan Kepuasan Pasien sebagaimana tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig* > 0,05. Dimana nilai *Asymp.Sig* di atas berjumlah .858. Artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variable *Assurance* dengan Variabel Kepuasan Pasien.

4.3. Pembahasan

4.3.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas di setiap variabel, baik variabel x (*tangibels, empathy, reliability, responsive, assurance*) dan variabel y (kepuasan pasien) diperoleh bahwa semua kuesionernya dinyatakan valid. Sehingga itu artinya semua kuesioner tersebut dapat digunakan untuk instrumen penelitian (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran II).

4.3.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas di setiap variabel, baik variabel x (*tangibels, empati, reliability, assurance*) dan variabel y (kepuasan pasien) diperoleh bahwa semua kuesioner dinyatakan reliabel atau konsisten. Sehingga itu artinya semua kuesioner tersebut dapat digunakan untuk instrumen penelitian (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran III).

4.3.4 Uji Univariat

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Tangibels* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab 'tidak' ada 72 orang, sedangkan yang menjawab 'ya' ada 214 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab 'tidak' ada

40 orang, sedangkan yang menjawab 'tidak' ada 246 orang. Pada pertanyaan ketiga yang menjawab 'tidak' ada 11 orang, sedangkan yang menjawab 'ya' ada 275 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab 'tidak' ada 16 orang, sedangkan yang menjawab 'ya' ada 270 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab 'tidak' ada 10 orang, sedangkan yang menjawab 'ya' ada 276 orang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran IV).

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Empati* bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab 'tidak' ada 10 orang, sedangkan yang menjawab 'ya' ada 276 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab 'tidak' ada 54 orang, sedangkan yang menjawab 'tidak' ada 23 orang. Pada pertanyaan ketiga yang menjawab 'tidak' ada 8 orang, sedangkan yang menjawab 'ya' ada 278 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab 'tidak' ada 3 orang, sedangkan yang menjawab 'ya' ada 283 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab 'tidak' ada 25 orang, sedangkan yang menjawab 'ya' ada 261 orang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran IV).

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Reliability* bahwa diperoleh semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab 'tidak' ada 88 orang, sedangkan yang menjawab 'ya' ada 198 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab 'tidak' ada 16 orang, sedangkan yang menjawab 'tidak' ada 270 orang. Pada pertanyaan

ketiga yang menjawab ‘tidak’ ada 39 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya ‘ ada 247 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab ‘tidak’ ada 26 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 260 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab ‘tidak’ ada 24 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 262 orang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran IV).

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Responsive* bahwa diperoleh semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab ‘tidak’ ada 62 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 224 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab ‘tidak’ ada 55 orang, sedangkan yang menjawab ‘tidak’ ada 231 orang. Pada pertanyaan ketiga yang menjawab ‘tidak’ ada 52 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya ‘ ada 234 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab ‘tidak’ ada 21 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 265 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab ‘tidak’ ada 23 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 263 orang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran IV).

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Assuance* bahwa diperoleh semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab ‘tidak’ ada 0 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 286 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab ‘tidak’ ada 41 orang, sedangkan yang menjawab ‘tidak’ ada 245 orang. Pada pertanyaan ketiga yang menjawab ‘tidak’ ada 50 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya ‘ ada

236 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab ‘tidak’ ada 16 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 270 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab ‘tidak’ ada 40 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 256 orang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran IV).

Berdasarkan hasil perhitungan uji univariat pada variabel *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Pada pertanyaan pertama yang menjawab ‘tidak’ ada 33 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 253 orang. Pada pertanyaan kedua yang menjawab ‘tidak’ ada 8 orang, sedangkan yang menjawab ‘tidak’ ada 278 orang. Pada pertanyaan ketiga yang menjawab ‘tidak’ ada 52 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 234 orang. Pada pertanyaan keempat yang menjawab ‘tidak’ ada 31 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 255 orang. Pada pertanyaan kelima yang menjawab ‘tidak’ ada 35 orang, sedangkan yang menjawab ‘ya’ ada 251 orang (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran IV).

4.3.4 Uji Chi Square

Berdasarkan hasil uji chi square pada variabel *Tangibels* dengan *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Hasil uji chi square pada variabel *Tangibels* dengan *Kepuasan Pasien* dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan diantara keduanya.

Itu terlihat dari nilai $Asymp.sig > 0,05$ (perhitungan selengkanya terdapat pada lampiran V).

Berdasarkan hasil uji chi square pada variabel *Empati* dengan *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Hasil uji chi square pada variabel *Empati* dengan *Kepuasan Pasien* dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan diantara keduanya. Itu terlihat dari nilai $Asymp.sig > 0,05$ (perhitungan selengkanya terdapat pada lampiran V).

Berdasarkan hasil uji chi square pada variabel *Reliability* dengan *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Hasil uji chi square pada variabel *Reliability* dengan *Kepuasan Pasien* dinyatakan bahwa terdapat hubungan signifikan diantara keduanya. Itu terlihat dari nilai $Asymp.sig < 0,05$ (perhitungan selengkanya terdapat pada lampiran V).

Berdasarkan hasil uji chi square pada variabel *Responsive* dengan *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Hasil uji chi square pada variabel *Responsive* dengan *Kepuasan Pasien* dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan diantara keduanya. Itu terlihat dari nilai $Asymp.sig > 0,05$ (perhitungan selengkanya terdapat pada lampiran V).

Berdasarkan hasil uji chi square pada variabel *Assurance* dengan *Kepuasan Pasien* diperoleh bahwa semua data pada masing-masing responden dinyatakan valid atau semua data diproses. Terlihat tidak ada sama sekali missing atau data yang hilang. Hasil uji chi square pada variabel *Assurance* dengan *Kepuasan Pasien* dinyatakan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan diantara keduanya. Itu terlihat dari nilai $Asymp.sig > 0,05$ (perhitungan selengkapnya terdapat pada lampiran V).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ketidak puasan pasien dikarenakan pendistribusian status yang terlambat sehingga lamanya mereka dilayani. Terlambatnya pendistribusian status biasanya dikarenakan salah simpan, salah pendistribusian dan petugas yang kurang tanggap.
2. Tidak ada hubungan antara faktor *Tangibels* dengan Kepuasan Pasien. Diketahui bahwa H_0 diterima karena nilai $p = .933$ (nilai $p > 0,05$).
3. Tidak ada hubungan antara faktor *Empati* dengan Kepuasan Pasien. Diketahui bahwa H_0 diterima karena nilai $p = .884$ (nilai $p > 0,05$).
4. Ada hubungan antara faktor *Reliability* dengan Kepuasan Pasien. Diketahui bahwa H_a diterima karena nilai $p = .000$ (nilai $p < 0,05$).
5. Tidak ada hubungan antara faktor *Responsive* dengan Kepuasan Pasien. Diketahui bahwa H_0 diterima karena nilai $p = .918$ (nilai $p > 0,05$).
6. Tidak ada hubungan antara faktor *Assurance* dengan Kepuasan Pasien. Diketahui bahwa H_0 diterima karena nilai $p = .858$ (nilai $p > 0,05$).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapat serta kesimpulan yang ada, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Seharusnya ada pemberitahuan atau informasi lebih lanjut kepada para petugas rekam medis dan tenaga kesehatan lainnya yang terkait agar bekerja lebih cepat dan giat agar tidak ada lagi yang namanya pasien tidak merasa puas dengan pelayanan rumah sakit.
2. Baik pihak petugas rekam medis, perawat dan juga dokter harus lebih peka dengan keinginan dan kebutuhan pasien.
3. Karena keterbatasan peneliti, diharapkan hasil penelitian ini dijadikan referensi untuk penelitian sejenis lainnya serta diharapkan pada penelitian ini dan berkaitan erat secara teori terhadap kepuasan pasien, agar lebih banyak diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien.