

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Kabupaten Simeulue yang terletak di tengah Samudera Hindia dengan luas wilayah 2125,12 km persegi terdiri dari 10 kecamatan dan 138 Desa dengan jumlah penduduk 86.154 jiwa, letak pulau yang terpisah jauh dari pulau Sumatera, namun saat ini dengan sarana jalan yang sudah memadai dan dapat terjangkau dengan roda 2 dan roda 4 keseluruhan Kecamatan adalah merupakan salah satu terobosan pembangunan, sehingga masyarakat tidak lagi mengalami kesulitan untuk mengakses pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjut .

Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik kepada seluruh masyarakat Simeulue, pemerintah kabupaten Simeulue mulai merintis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue yang pembangunannya di mulai sejak tahun 2002 dan peletakan batu pertama dilakukan oleh Wakil Presiden RI *Bapak Hamzah Haz* pada tanggal 15 Januari 2002, dilanjutkan dengan peresmian pelayanan RSUD Simeulue yang menggunakan Puskesmas Simeulue Timur sebagai tempat pelayanan RSUD Simeulue oleh Ketua DPRD Aceh *Bapak Muhammad Yus* pada tanggal 5 April 2002.

Rumah Sakit Daerah Simeulue mulai di bangun tahun 2002 diatas areal seluas 3,880 hektar are dengan menggunakan dana APBD dan APBN selama 3 tahun anggaran dan pada tanggal 28 Agustus 2004 gedung RSUD Simeulue selesai di bangun dan di resmikan oleh Menteri Kesehatan RI *Bapak*

Dr.AchmadSujudi, sekaligus penetapan RSUD Simeulue sebagai rumah sakit tipe C dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor :1149/MENKES/SK/VIII/2003 untuk pelayanan 4 dasar yaitu Penyakit Dalam, Bedah, Obgyn, dan Anak, yang pada saat itu bekerjasama dengan Fakultas Kedokteran Universitas Sumatera Utara yang mengirim tenaga dokter spesialis untuk pelayanan 4 dasar di RSUD Simeulue.

Sejak pertama berdirinya RSUD Simeulue sudah di pimpin oleh 7 orang direktur yaitu :

- 1) Dr.H. Taqwallah, M.Kes tahun 2002 sampai dengan 2005
- 2) Munardi, SKP,Mn.Sc tahun 2006 sampai 2008
- 3) Dr. Iwan Sahri Putra tahun 2008 (Pelaksana Tugas)
- 4) Dr. Hanif tahun 2009 sampai dengan 2012
- 5) Dr. Yusmardi, SpOg 2012 sampai dengan 2013
- 6) Asludin, SE,M.Kes 2013 sampai dengan 2016
- 7) Dr. Irwansyah 2016 sampai dengan 2018
- 8) Drg. Farhan 2018 sampai dengan sekarang.

1. Visi Rumah Sakit

Mewujudkan Pelayanan Kesehatan Secara Cepat, Tepat dan Berkualitas

2. Misi Rumah Sakit

- 1) Meningkatkan Pelayanan Kesehatan
- 2) Membangun Sistem Manajemen Rumah Sakit yang Baik
- 3) Membangun komunikasi yang intens baik secara internal maupun eksternal

- 4) Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia sesuai dengan kompetensi dan profesi masing – masing tenaga
- 5) Menyiapkan fasilitas sarana dan prasarana penunjang dalam rangka meningkatkan pelayanan baik Preventif, Promotif dan Rehabilitatif.

3. Sasaran

Memberikan pelayanan yang optimal dan profesional kepada masyarakat dan khususnya masyarakat miskin.

4. Tugas pokok

Dalam melaksanakan pelayanan, RSUD Simeulue berusaha dengan maksimal serta penuh tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sehingga tercapai pelayanan yang maksimal bagi masyarakat yang berobat dilingkungan RSUD Simeulue.

5. Fungsi

- 1) Menyelenggarakan pelayanan medis
- 2) Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis
- 3) Menyelenggarakan pelayanan rujukan
- 4) Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
- 5) Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan
- 6) Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.

Pada tahun 2016 sumber daya manusia di RSUD Simeulue terus bertambah di bandingkan dengan tahun – tahun sebelumnya, penambahan tersebut terjadi di semua tingkat pendidikan baik itu dokter, perawat, bidan, maupun

tenaga penunjang, adapun sumber daya manusia yang ada pada tahun 2016 adalah sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.1. Tenaga RSUD Simeulue Tahun 2016

No	Tenaga	PNS	Kontrak	Magang	Total
1	Dokter Spesialis	8	4	0	12
2	Dokter Umum	2	6	0	8
3	Dokter Gigi	2	0	0	2
4	Tenaga Keperawatan/Kebidanan	118	33	135	186
5	Tenaga Non Keperawatan	72	18	24	114
6	Non Medis	13	54	2	69
Jumlah		215	115	161	391

Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue telah dilengkapi Dokter Spesialis yang definitif yakni Dokter spesialis Obgyn, Dokter Spesialis Anak, Dokter Spesialis Bedah, Dokter Spesialis Syaraf dan Dokter Spesialis Penyakit Dalam yang merupakan tenaga tetap, sementara Dokter Spesialis Paru, Spesialis Jiwa, Spesialis Patologi Klinis, spesialis Anastesi dan Spesialis Radiologi adalah merupakan tenaga Kontrak.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Karakteristik Responden

Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur Responden di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018

No	Umur Responden	n	Persentase (%)
1	< 25 tahun	57	44,5
2	>25 tahun	71	55,5
Jumlah		128	100

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa umur responden dibawah 25 tahun sebanyak 57 responden (44,5%) dan diatas dari 25 tahun sebanyak 71 orang (55,5%).

Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018

No	Umur Responden	n	Persentase (%)
1	Rendah	62	48,4
2	Tinggi	66	51,6
Jumlah		128	100

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa pendidikan responden kategori rendah sebanyak 62 orang (48,4%) dan pendidikan kategori tinggi sebanyak 66 responden (51,6%).

Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan Responden di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018

No	Umur Responden	n	Persentase (%)
1	< UMR	57	44,5
2	>UMR	71	55,5
Jumlah		128	100

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa penghasilan responden < UMR sebanyak 57 orang (44,5%) dan penghasilan > UMR sebanyak 71 responden (55,5%).

4.2.2. Analisa Univariat

Tabel 4.5 Deskripsi Bukti Fisik Berdasarkan Item Pertanyaan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
		Ya	%	Tidak	%	n	%
Bukti Fisik							
1	Perawat memakai atribut pakaian yang rapi dan bersih	55	43,0	73	57,0	128	100
2	Ruang tunggu pasien tidak panas dan cukup udara sehingga teras nyaman	51	39,8	77	60,2	128	100
3	Ruangan rawat inap bersih dan cukup udara	59	46,1	69	53,9	128	100
4	Fasilitas pelengkap ruangan diruang rawat inap berfungsi dengan baik	53	41,4	75	58,6	128	100
5	Kamar mandi terlihat bersih	53	41,4	75	58,6	128	100

6	Persediaan air memadai untuk kebutuhan pasien dan keluarga	56	43,8	72	56,3	128	100
7	Alat-alat pemeriksaan penunjang lengkap sehingga tidak perlu ketempat lain untuk melakukan pemeriksaan	66	51,6	62	48,4	128	100
8	Tenaga Kesehatan terlihat bersih	63	49,2	65	50,8	128	100

Berdasarkan tabel 4.5. diatas diketahui bahwa pernyataan nomor 7 yaitu “Alat-alat pemeriksaan penunjang lengkap sehingga tidak perlu ke tempat lain untuk melakukan pemeriksaan” merupakan persentase tertinggi untuk jawaban Ya yaitu sebesar 51,6%. Dan pernyataan nomor 2 yaitu “Ruang tunggu pasien tidak panas dan cukup udara sehingga teras nyaman” merupakan pernyataan yang paling rendah untuk jawaban Ya.

Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018

No	Bukti Fisik	n	Persentase (%)
1	Tidak baik	69	53,9
2	Baik	59	46,1
Jumlah		128	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 128 responden mayoritas responden mengatakan bukti fisik tidak baik yaitu sebanyak 69 responden (53,9%) dan minoritas yang mengatakan bukti fisik yaitu sebanyak 59 responden (46,1%).

Tabel 4.7. Deskripsi Kehandalan Berdasarkan Item Pertanyaan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
		Ya	%	Tidak	%	n	%
Kehandalan							
1	Tenaga Kesehatan mampu mendiagnosa penyakit dengan tepat dan cepat	59	46,1	69	53,9	128	100
2	Tenaga Kesehatan memberikan obat yang menunjukkan kesembuhan pasien	65	50,8	63	49,2	128	100

3	Tenaga Kesehatan melakukan pemeriksaan penunjang (rontgen atau laboratorium) sesuai dengan kebutuhan diagnose	47	36,7	81	63,3	128	100
4	Tenaga Kesehatan memiliki pengetahuan yang baik tentang keadaan-keadaan yang dapat menyembuhkan pasien	59	46,1	69	53,9	128	100
5	Tenaga Kesehatan siap 24 jam dalam memantau keadaan pasien	51	39,8	77	60,2	128	100
6	Petugas dapur mengantar makanan tepat pada jam makan	44	34,4	84	65,6	128	100
7	Petugas kebersihan membersihkan ruangan dengan baik	62	48,4	66	51,6	128	100
8	Petugas keamanan siaga 24 jam	58	45,3	70	54,7	128	100

Berdasarkan tabel 4.6 diatas diketahui bahwa pernyataan nomor 2 yaitu “Tenaga Kesehatan memberikan obat yang menunjukkan kesembuhan pasien” merupakan pernyataan yang tertinggi menjawab Ya yaitu sebesar 50,8. Dan pernyataan nomor 6 yaitu “Petugas dapur mengantar makanan tepat pada jam makan” merupakan pernyataan paling rendah menjawab Ya yaitu sebesar 34,4.

Tabel 4.8. Frekuensi Kehandalan tenaga medis Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018

No	Kehandalan	n	Persentase (%)
1	Tidak baik	67	52,3
2	Baik	61	47,7
Jumlah		128	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 128 responden mayoritas mengatakan tenaga medis yang kehandalan nya tidak baik sebanyak 67 responden (52,3%) dan minoritas mengatakan tenaga medis yang kehandalan nya baik sebanyak 61 responden (47,7%).

Tabel 4.9 Deskripsi Daya Tanggap Berdasarkan Item Pertanyaan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
		Ya	%	Tidak	%	n	%
Daya Tanggap							
1	Tenaga Kesehatan memiliki kemampuan yang dapat meyakinkan pasien akan kesembuhannya	49	38,3	79	61,7	128	100
2	Pasien yakin akan kemampuan perawat sehingga merasa aman dalam perawatan	57	44,5	71	55,5	128	100
3	Pasien yakin dengan kemampuan perawat dalam melakukan tindakan medis	55	43,0	73	57,0	128	100
4	Pasien merasa aman dan nyaman dengan perawatan yang diberikan	45	35,2	83	64,8	128	100
5	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar kepada semua pasien	50	39,1	78	60,9	128	100
6	Pasien merasa aman untuk berobat di RSUD Simeulue	55	43,0	73	57,0	128	100
7	Pasien merasa ketersediaan fasilitas rumah sakit sangat menjamin penyembuhan	65	50,8	63	49,2	128	100
8	RSUD Simeulue didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh	67	52,3	61	47,7	128	100

Berdasarkan tabel 4.9 di atas diketahui bahwa pernyataan nomor 8 yaitu tentang “RSUD Simeulue didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga dapat menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh” merupakan nilai tertinggi dari jawaban Ya yaitu sebesar 52,3%. Dan pernyataan nomor 4 tentang “Pasien merasa aman dan nyaman dengan perawatan yang diberikan” merupakan pernyataan paling rendah pada jawaban Ya yaitu sebesar 35,2%.

Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Daya Tanggap Petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018

No	Daya Tanggap	n	Persentase (%)
1	Tidak baik	52	40,6
2	Baik	76	59,4

Jumlah	128	100
---------------	-----	-----

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 128 responden mayoritas mengatakan daya tanggap petugas baik sebanyak 76 responden (59,4%) dan minoritas mengatakan daya tanggap petugas tidak baik sebanyak 52 responden (40,6%).

Tabel 4.11 Deskripsi Jaminan Berdasarkan Item Pertanyaan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
		Ya	%	Tidak	%	n	%
Jaminan							
1	Petugas informasi bersedia membantu apabila ada ketidakjelasan oleh pasien	43	33,6	85	66,4	128	100
2	Proses pendaftaran berlangsung cepat	55	43,0	73	57,0	128	100
3	Pasien tidak menunggu lama untuk masuk keruangan rawat inap yang dipilih	48	37,5	80	62,5	128	100
4	Dokter menanggapi setiap keluhan penyakit pasien saat pasien membutuhkan	52	40,6	76	59,4	128	100
5	Perawat bersedia mendengarkan keluh kesah pasien	50	39,1	78	60,9	128	100
6	Perawat cepat mengambil tindakan saat dibutuhkan	58	45,3	70	54,7	128	100
7	Karyawan kebersihan mudah ditemui saat pasien meminta bantuan	55	43,0	73	57,0	128	100
8	Informasi pendaftaran yang diberikan jelas dan lengkap	66	51,6	62	48,4	128	100

Berdasarkan tabel 4.11 diatas diketahui bahwa pernyataan nomor 8 tentang “Informasi pendaftaran yang diberikan jelas dan lengkap” merupakan pernyataan tertinggi menjawab Ya sebesar 51,6, dan pernyataan nomor 1 “Petugas informasi bersedia membantu apabila ada ketidakjelasan oleh pasien” merupakan pernyataan paling rendah menjawab Ya sebesar 33,6%.

Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Jaminan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018

No	Jaminan	n	Persentase (%)
1	Tidak baik	56	44,8
2	Baik	72	56,2
Jumlah		128	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 128 responden mayoritas mengatakan kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 72 responden (56,2%) dan minoritas mengatakan tidak baik sebanyak 56 responden (44,8%).

Tabel 4.13 Deskripsi Empati Berdasarkan Item Pertanyaan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
		Ya	%	Tidak	%	n	%
Empati							
1	Dokter memberikan pelayanan dengan sopan kepada pasien	65	50,8	63	49,2	128	100
2	Dokter menunjukkan perhatiannya dalam merawat pasien	43	33,6	85	66,4	128	100
3	Merawat menggunakan bahasa yang sopan saat berbicara dengan pasien	58	45,3	70	54,7	128	100
4	Perawat memperlakukan semua pasien dengan sama	44	34,4	84	65,6	128	100
5	Perawat melayani pasien tanpa membedakan status pasien	52	40,6	76	59,4	128	100
6	Petugas kebersihan memberikan pelayanan yang ramah	53	41,4	75	58,6	128	100
7	Petugas administrasi melayani dengan santun	55	43,0	73	57,0	128	100
8	Dokter meluangkan waktunya untuk mendengarkan masalah pasien	57	44,5	71	55,5	128	100

Berdasarkan tabel 4.13 diatas diketahui bahwa pernyataan nomor 1 tentang “Dokter memberikan pelayanan dengan sopan kepada pasien” merupakan pernyataan tertinggi menjawab Ya sebesar 50,8%, dan pernyataan nomor 1 “Dokter menunjukkan perhatiannya dalam merawat pasien” merupakan pernyataan paling rendah menjawab Ya sebesar 33,6%.

Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Empati petugas Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018

No	Empati	n	Persentase (%)
1	Tidak baik	50	39,1
2	Baik	78	60,9
Jumlah		128	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 128 responden mayoritas mengatakan empati petugas dalam kategori baik sebanyak 78 responden (60,9%) dan minoritas mengatakan tidak baik sebanyak 50 responden (39,1%).

Tabel 4.15 Deskripsi Kepuasan Berdasarkan Item Pertanyaan

No	Pernyataan	Jawaban Responden				Total Responden	
		Ya	%	Tidak	%	n	%
Kepuasan							
1	Apakah saudara puas dengan penampilan dokter yang menangani saudara?	58	45,3	70	54,7	128	100
2	Apakah saudara puas dengan sikap dan perhatian dokter yang menangani saudara?	49	38,3	79	61,7	128	100
3	Apakah saudara puas dengan ketepatan dan keteraturan jadwal dokter yang menangani saudara?	60	46,9	68	53,1	128	100
4	Apakah saudara puas dengan penjelasan yang diberikan dokter yang menangani saudara?	55	43,0	73	57,0	128	100
5	Apakah saudara puas dengan kemampuan dokter yang menangani saudara?	60	46,9	68	53,1	128	100
6	Apakah saudara puas dengan penampilan perawat yang menangani saudara?	64	50,0	64	50,0	128	100
7	Apakah saudara puas dengan sikap dan perhatian perawat yang menangani saudara?	54	42,2	74	57,8	128	100
8	Apakah saudara puas dengan ketepatan dan keteraturan jadwal perawat yang menangani saudara?	61	47,7	67	52,3	128	100
9	Apakah saudara puas dengan penjelasan yang diberikan perawat yang menangani saudara?	71	55,5	57	44,5	128	100

10	Apakah saudara puas dengan kemampuan perawat yang menangani saudara?	69	53,9	59	46,1	128	100
11	Apakah saudara puas dengan kelengkapan alat di rumah sakit?	76	59,4	52	40,6	128	100
12	Apakah saudara puas dengan kelengkapan alat (penunjang non medis) yang disediakan di dalam ruang rawatan saudara?	51	39,8	77	60,2	128	100
13	Apakah saudara puas dengan kecanggihan alat penunjang medis atau non medis di rumah sakit?	65	50,8	63	49,2	128	100
14	Apakah saudara puas dengan kebersihan ruangan yang saudara tempati?	57	44,5	71	55,5	128	100
15	Apakah saudara puas dengan kebersihan kamar mandi/ WC?	59	46,1	69	53,9	128	100
16	Apakah saudara puas dengan kenyamanan tempat tidur?	65	50,8	63	49,2	128	100
17	Apakah saudara puas dengan kenyamanan/ ketentraman yang ada di rumah sakit?	57	44,5	71	55,5	128	100
18	Apakah saudara puas dengan keamanan di rumah sakit?	72	56,3	56	43,8	128	100

Berdasarkan tabel 4.15 diatas diketahui bahwa pernyataan nomor 18 tentang “Apakah saudara puas dengan keamanan di rumah sakit” merupakan pernyataan tertinggi menjawab Ya sebesar 56,3%, dan pernyataan nomor 2 “Apakah saudara puas dengan sikap dan perhatian dokter yang menangani saudara?” merupakan pernyataan paling rendah menjawab Ya sebesar 38,3%.

Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018

No	Kepuasan	n	Persentase (%)
1	Tidak baik	70	54,7
2	Puas	58	45,3
Jumlah		128	100

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 128 responden mayoritas mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 70 responden (54,7%) dan minoritas mengatakan puas yaitu sebanyak 58 responden (45,3%).

4.2.3. Analisa Bivariat

Tabel 4.17. Tabulasi Silang Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018

Bukti Fisik	Kepuasan				Total		<i>P value</i>
	Tidak		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak baik	61	88,4	8	11,6	69	100	0,000
Baik	9	15,3	50	84,7	59	100	
Total	70	54,7	58	45,3	128	100	

Dari tabel tabulasi silang di atas diketahui bahwa dari 128 responden (100%) terdapat sebanyak 69 responden (100%) yang mengatakan bukti fisik tidak baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 61 responden (88,4%) dan yang puas sebanyak 8 responden (11,6%) terdapat 59 responden (100%) bukti fisik baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 9 responden (15,3%) dan puas sebanyak 50 responden (84,7%).

Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\ value = 0,000 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

Tabel 4.18. Tabulasi Silang Pengaruh Kehandalan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

Kehandalan	Kepuasan				Total		<i>P value</i>
	Tidak		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak baik	54	80,6	13	19,4	67	100	0,000
Baik	16	26,2	45	73,8	6	100	
Total	70	54,7	58	45,3	128	100	

Dari tabel tabulasi silang di atas diketahui bahwa dari 128 responden (100%) terdapat sebanyak 67 responden (100%) yang mengatakan kehandalan petugas tidak baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 54 responden (80,6%) dan 13 responden (19,4%) puas. Sebanyak 61 responden (100%) yang mengatakan kehandalan petugas baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 16 responden (26,2%), dan 45 responden (73,8%) puas.

Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$, artinya terdapat pengaruh antara kehandalan petugas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

Tabel 4.19. Tabulasi Silang Pengaruh Daya Tanggap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

Daya Tanggap	Kepuasan				Total		<i>P value</i>
	Tidak		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak baik	42	80,8	10	19,2	52	100	0,000
Baik	28	36,8	48	63,2	76	100	
Total	70	54,7	58	45,3	128	100	

Dari tabel tabulasi silang di atas diketahui bahwa dari 128 responden (100%) terdapat sebanyak 52 responden (100%) yang mengatakan petugas tidak tanggap sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 42 responden (80,8%) dan 10 responden (19,2%) puas. Sebanyak 76 responden (100%) yang mengatakan daya tanggap petugas baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 28 responden (36,8%) dan 48 responden (63,2%) puas.

Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh antara daya tanggap petugas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

Tabel 4.20. Tabulasi Silang Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

Jaminan	Kepuasan				Total		<i>P value</i>
	Tidak		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak baik	39	69,6	17	30,4	56	100	0,003
Baik	31	43,1	41	56,9	72	100	
Total	70	54,7	58	45,3	128	100	

Dari tabel tabulasi silang di atas diketahui bahwa dari 128 responden (100%) terdapat sebanyak 56 responden (100%) yang mengatakan jaminan tidak baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 39 responden (69,6%) dan 17 responden (30,4%) puas. Dan sebanyak 72 responden (100%) yang mengatakan baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 31 responden (43,1%) dan puas sebanyak 41 responden (56,9%).

Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\text{ value} = 0,003 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh antara jaminan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

Tabel 4.21. Tabulasi Silang Pengaruh Empati petugas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

Empati	Kepuasan				Total		<i>P value</i>
	Tidak		Puas		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak baik	38	76,0	12	24,0	50	100	0,000
Baik	32	41,0	46	59,0	78	100	
Total	70	54,7	58	45,3	128	100	

Dari tabel tabulasi silang di atas diketahui bahwa dari 128 responden (100%) terdapat sebanyak 50 responden (100%) yang mengatakan petugas tidak empati sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 38 responden (76,0%) dan 12 responden (24,0%) puas. Sebanyak 78 responden (100%) yang mengatakan petugas empati baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 32 responden (41,0%) dan 46 (59,0%) puas.

Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh antara empati Terhadapkepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

4.2.4. Analisa Multivariat

Analisis Multivariat dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel independen dan secara bersama-sama terhadap variabel dependen, serta mencari tahu yang manakah dari variabel independen yang paling berpengaruh dengan menggunakan uji analisis regresi logistik berganda pada taraf kemaknaan nilai $p\text{value} < \alpha (0,05)$, uji regresi logistik (regresi berganda) melalui beberapa langkah antara lain:

1. Melakukan pemilihan variabel yang potensial dimasukkan dalam model variabel yang dipilih sebagai kandidat atau yang dianggap signifikan.
2. Dalam pemodelan ini variabel yang memiliki nilai $p\text{ value} < 0,25$ pada uji bivariat (uji *chi-square*) dimasukkan secara bersama-sama dalam uji multivariat. Dari hasil uji bivariat, variabel yang dijadikan kandidat model pada uji *logistic regression* (regresi berganda binary) adalah variable bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penggunaan

kemaknaan statistik 0,25 dalam uji regresi statistik berganda untuk memungkinkan variabel-variabel yang secara terselubung sesungguhnya penting dimasukkan kedalam model multivariat. Variabel yang masuk seleksi kandidat model.

- Selanjutnya dilakukan pengujian secara bersamaan dengan metode enter untuk mengidentifikasi variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan signifikan ($p < 0,05$).

Tabel 4.22. Seleksi Variabel yang Menjadi Kandidat Model dalam Uji Regresi Logistik Berdasarkan Analisis Bivariat

No	Variabel	<i>p value (sig)</i>
1	Bukti fisik	0,000
2	Kehandalan	0,000
3	Daya tanggap	0,000
4	Jaminan	0,003
5	Empati	0,000

Tabel 4.22 menunjukkan ada 5 (lima) variabel yang p value $< 0,05$ yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan demikian ke 5 (lima) variabel tersebut layak masuk ke model multivariat.

Tabel 4.23. Hasil Analisis Regresi Logistic Berganda Tahap Pertama

No	Variabel	B	<i>p (Sig)</i>	Exp (B)
1	Bukti fisik	3.734	0.000	41.858
2	Kehandalan	2.797	0.000	16.389
3	Daya tanggap	3.038	0.000	20.855
4	Jaminan	1.215	0.083	3.370
5	Empati	1.646	0.021	5.189
	Constant	-19.439	0.000	0.000

Setelah dilakukan uji regresi logistik tahap pertama, maka variabel yang p (sig) $> 0,25$ dikeluarkan dari analisis tahap kedua. Sedangkan p (sig) $< 0,25$ maka akan masuk sebagai kandidat analisis tahap kedua. Pada uji regresi logistik tahap

pertama maka variabel p (sig) > 0,25 yaitu variable jaminan, yang akan dikeluarkan sebagai kandidat model tahap kedua, sebagaimana terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24. Hasil Analisis Uji Regresi Logistik Tahap Kedua

No	Variabel	B	p (Sig)	Exp (B)
1	Bukti fisik	3.749	0.000	42.486
2	Kehandalan	2.653	0.001	14.193
3	Daya tanggap	2.990	0.000	19.889
4	Empati	1.489	0.030	4.432
Constant		-17.147	.001	.000

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa analisis uji regresi logistik tahap kedua menghasilkan 4 (empat) variabel yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati, dengan nilai p (sig) = < 0,05. Variabel yang paling dominan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah bukti fisik dan daya tanggap dengan masing-masing p (sig) 0,000 dan memiliki nilai OR= 42,486 dan 19,889 artinya bukti fisik rumah sakit dan daya tanggap petugas yang kurang baik memiliki peluang 42,4 kali untuk bukti fisik dan 19,8 kali untuk daya tanggap menyebabkan pasien tidak puas. Nilai Koefisien B yaitu 3.749 dan 2,990 bernilai positif, maka semakin baik bukti fisik dan daya tanggap maka pasien akan semakin puas dengan pelayanan rumah sakit.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Pada Tahun 2018

Bukti fisik merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan pasien. (25)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 128 responden (100%) terdapat sebanyak 69 responden (100%) yang mengatakan bukti fisik tidak baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 61 responden (88,4%) dan puas sebanyak 8 responden (11,6%) puas, terdapat 59 responden (100%) bukti fisik baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 9 responden (15,3%) dan puas sebanyak 50 (84,7%). Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$, artinya terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018. Sedangkan berdasarkan uji multivariat diketahui nilai $p\text{ value} = 0,000$ yang artinya ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat dijadikan keunggulan terhadap lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik

(gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawannya(26).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nur Laili Farida tentang “Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Desa Cerme Kabupaten Nganjuk” Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai p value = 0,000 atau < 0,05(27).

Kemudian menurut penelitian Jarliyah Hafrika menunjukan bahwa pelayanan dan fasilitas memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit umum kabupaten Aceh Barat Daya. Melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Bukti fisik atau fasilitas dapat diukur melalui ketersediaan sarana dan prasarana sehingga dapat di rasakan manfaatnya oleh pasien sehingga keinginan dan harapan pasien dalam mendapat kan pelayanan dapat terpenuhi dengan baik(10).

Penelitian Siti Nurhaida tentang “ Hubungan Kulaitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo UNA-UNA” Hasil penelitian menunjukkan nilai p = 0,000 yang artinya ada hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo UNA-UNA(28).

Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efesiensi, efektif dalam

keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik(29).

Berdasarkan pengamatan peneliti diketahui bahwa bukti fisik pelayanan yang terlihat langsung oleh pasien seperti penampilan fisik petugas seperti carapetugas dalam berkomunikasi kepada pasien masih kurang, Petugas kurang dalam memberikan komunikasi yang baik terhadap pasien, pasien hanya berkomunikasi saat pasien bertanya, petugas tidak menjelaskan secara detail seperti waktu meminum obat dan tindakan apa yang sedang dilakukan terhadap pasien. Dari bukti fisik sarana yang diamati oleh peneliti bahwa pada saat melakukan tindakan prasarana atau peralatan yang digunakan masih sesuai dengan tindakannya. Bukti fisik yang kurang pada saat penelitian yaitu ruang tunggu yang tidak mempunyai pendingin ruangan sehingga pasien kurang nyaman di ruang tunggu tersebut karena merasa panas dan pengap, dan toilet untuk pengunjung sangat kotor dan berbau, sehingga hal ini membuat pasien kurang nyaman pada saat berkunjung. Peneliti berasumsi bahwa bukti fisik pelayanan sangat memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit, karena bukti fisik merupakan suatu pelayanan yang langsung dilihat langsung oleh pasien dan dirasakan langsung oleh pasien.

5.2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Pada Tahun 2018

Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua

pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurat yang tinggi. Kehandalan dalam pemberian pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, kehandalan dalam terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, Kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan kehandalan menggunakan teknologi kerja yang ada(30).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 128 responden (100%) terdapat sebanyak 67 responden (100%) yang mengatakan kehandalan petugas tidak baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 54 responden (80,6%) dan 13 responden (19,4%) puas. Sebanyak 61 responden (100%) yang mengatakan petugas baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 16 responden (26,%), dan 45 responden (73,8%) puas. Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\ value = 0,000 < 0,05$, artinya terdapat hubungan antara kehandalan petugas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018. Sedangkan berdasarkan uji multivariat menunjukkan nilai $p\ value = 0,001$ yang artinya ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien.

Kehandalan juga merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan, dalam pelayanan). Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Tingkat kompetensi juga dapat dilihat dari kehandalan, sejauh mana tingkat kemampuan perusahaan dapat ditunjukkan.Kehandalan berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu dengan demikian

kehandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan(25).

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan pelayanan yang nyata-nyata diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Jika kenyataan yang lebih dari yang diharapkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu. Pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pasien akan menimbulkan ketidakpuasan yang sering diungkapkan dalam bentuk keluhan, pengaduan, protes, dan marah. Pasien akan cenderung berpindah ke Rumah Sakit yang lain apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit tersebut(31).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Happy Ayuningrum Putri Immas , dkk tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang” Hasil penelitian menunjukkan, diperoleh nilai p value = 0,000 yang artinya ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang (31).

Penelitian Siti Nurhaida tentang “ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ampara Kabupaten Tojo UNA-UNA” Hasil penelitian menunjukkan nilai p =0,002 yang artinya ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ampara Kabupaten Tojo UNA-UNA (28).

Berdasarkan pengamatan peneliti diketahui bahwa kehandalan petugas kesehatan yang ada di Rumah Umum Daerah Simeulue, dari 128 responden (100%) 61 responden (100%) yang mengatakan kehandalan petugas tidak baik,

dimana kehandalan yang paling bermasalah yaitu tentang kurangnya kecepatan petugas dalam memastikan diagnosa penyakit yang dialami. Dimana petugas sering menunda-nunda untuk melakukan tindakan selanjutnya ataupun pemeriksaan penunjang, misalnya dalam melakukan rontgen, pasien tidak langsung di rontgen pada saat itu juga, akan tetapi menunggu 1 hari atau 2 hari dengan alasan banyak pasien yang melakukan rontgen dan harus dilakukan dari berikutnya. Sehingga dengan adanya penundaan-penundaan pemeriksaan penunjang dapat membuat responden merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Rumah Sakit tersebut. Menurut peneliti bahwa kehandalan petugas di Rumah Sakit sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Apabila petugas salah dalam melakukan tindakan seperti menyuntik, hal ini sangat mempengaruhi ketidakpercayaan pasien terhadap petugas tersebut dan pasien akan merasa trauma, sehingga dalam pelayanan kesehatan kehandalan petugas sangat dibutuhkan.

5.3. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Pada Tahun 2018

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam usaha menciptakan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku pengguna jasa pelayanan rumah sakit(30). Pelayanan yang berkualitas di Rumah Sakit adalah dengan memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga diperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah

sakit. Kualitas pelayanan yang baik adalah yang memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pasien (31).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 128 responden (100%) terdapat sebanyak 56 responden (100%) yang mengatakan jaminan tidak baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 39 responden (69,6%) dan 17 responden (30,4%) puas. Dan sebanyak 72 responden (100%) yang mengatakan baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 31 responden (43,1%) dan puas sebanyak 41 responden (56,9%). Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\ value = 0,003 < 0,05$ artinya terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pasien. Tingkat pengetahuan akan menunjukkan tingkat kepercayaan, sikap ramah, serta sopan akan menunjukkan adanya perhatian (25).

Assurance (Jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi.³⁵

Penilaian dalam jaminan pelayanan merupakan penilaian terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat di percaya yang di miliki para petugas yang mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko dan bahaya.

Penelitian Siti Nurhaida tentang “ Hubungan Kulaitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo UNA-UNA” Hasil penelitian menunjukkan nilai $p = 0,051$ yang artinya ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo UNA-UNA (28).

Berdasarkan pengamatan yang diperoleh peneliti diketahui bahwa petugas informasi tidak memberikan informasi dengan jelas kepada pasien ketika pasien bertanya, proses pendaftaran juga tidak menimbulkan simpati pasien pada petugas karena petugas memberikan jawaban yang kurang memuaskan dan antrian yang begitu panjang membuat pasien juga merasa bosan, Dokter kurang memberikan perhatian yang penuh pada saat melakukan pemeriksaan, dan Perawat tidak memberikan waktu yang cukup kepada pasien pada saat pasien menjelaskan keluhannya, dan petugas kurang cepat dalam melakukan tindakan. Sementara hal tersebut diatas sangat dibutuhkan oleh pasien, sehingga dapat menimbulkan kepuasan pasien. Peneliti tidak menemukan kelebihan petugas khususnya dalam variabel jaminan, petugas tidak dapat memberikan jaminan terhadap pasien dengan cara pelayanan yang diberikan.

5.4. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Pada Tahun 2018

Daya Tanggap merupakan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan/pasien. (25)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 128 responden (100%) terdapat sebanyak 52 responden (100%) yang mengatakan petugas tidak tanggap sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 42 responden (80,8%) dan 10 responden (19,2%) puas. Sebanyak 76 responden (100%) yang mengatakan daya tanggap petugas baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 28 responden (36,8%) dan 48 responden (63,2%) puas. Sedangkan berdasarkan uji multivariat menunjukkan nilai $p\ value = 0,000$ yang artinya ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\ value = 0,000 < 0,05$ artinya terdapat hubungan antara daya tanggap petugas dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018.

Daya tanggap juga merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dirasakan manfaatnya oleh pelanggan (25).

Mutu pelayanan kesehatan dapat tercermin dari persepsi pasien atas pelayanan kesehatan yang diterima dan persepsi tersebut akan berlanjut pada proses terbentuknya image. Image mempunyai 2 komponen yang prinsip yaitu fungsional dan emosional. Komponen fungsional berhubungan dengan karakteristik yang berwujud, yang mudah diukur, sedangkan komponen emosional diasosiasikan dengan dimensi psikologis yang dihubungkan dengan perasaan dan sikap terhadap suatu organisasi.

Menurut Kotler (2009) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan perilaku purna pembelian, setelah membeli produk konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi konsumen selanjutnya.

Melinda menyatakan bahwa kunci keberhasilan dari pelayanan kesehatan adalah kecepatan pelayanan, keramahan, efektifitas tindakan serta kenyamanan bagi pasien dan pengunjung lainnya. Dukungan dan komitmen petugas menjadi faktor pendorong yang sangat efektif dalam tahap-tahap menuju kemajuan puskesmas. Noor, menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan lebih terfokus pada dimensi daya tanggap petugas (21).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Happy Ayuningrum Putri Immas, dkk tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang” Hasil penelitian menunjukkan, diperoleh nilai p value = 0,000 yang artinya ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin tinggi daya tanggap yang diberikan maka semakin tinggi juga kepuasan pelanggan (32).

Penelitian Dwidayani Wira tentang “Hubungan Antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Eimpati Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar”. Hasil penelitian menunjukkan nilai $p = 0,008$, artinya ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien RSUD Wangaya Denpasar (33).

Penelitian Siti Nurhaida tentang “ Hubungan Kulaitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo UNA-UNA” Hasil penelitian menunjukkan nilai $p = 0,000$ yang artinya ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo UNA-UNA (31).

Berdasarkan pengamatan peneliti diketahui bahwa petugas tidak menunjukkan kemampuan yang baik terhadap pasien, pasien tidak yakin sepenuhnya pada pelayanan khususnya perawat dan Dokter muda, sehingga pasien sering meminta agar tindakan tersebut dilakukan oleh Dokter-dokter senior untuk menanganinya, tidak semua responden merasa nyaman dengan pelayanan diberikan oleh petugas. Pelayanan dan kemampuan petugas tidak menimbulkan kepercayaan kepada pasien, sehingga pasien nyaman dan percaya dengan tindakan yang diberikan. Sementara daya tanggap seorang petugas sangat mempengaruhi kepuasan seorang pasien, dengan kemampuan yang baik akan dapat menimbulkan loyalitas serta tingkat kepercayaan seseorang terhadap tindakan yang akan dilakukan, sehingga menimbulkan kepuasan terhadap pasien tersebut.

5.5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue Pada Tahun 2018

Salah satu bentuk kemampuan seseorang agar berhasil berinteraksi dengan orang lain adalah empati. Empati merupakan kemampuan dan kecenderungan seseorang untuk memahami apa yang orang lain pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu. Tanpa empati orang dapat menjadi terasing, salah menafsirkan perasaan. Empati mendorong mengubah pola pikir yang rigid menjadi fleksibel, pada fikir yang egois menjadi toleran. Empati merupakan kemampuan dengan perpaduan dimensi kognitif dan efektif (30).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 128 responden (100%) terdapat sebanyak 50 responden (100%) yang mengatakan petugas tidak empati sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 38 responden (76,0%) dan 12 responden (24,0%) puas. Sebanyak 78 responden (100%) yang mengatakan petugas empati baik sebagian besar mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 32 responden (41,0%) dan 46 (59,0%) puas. Hasil uji Chi-square menunjukkan bahwa nilai $p\ value = 0,000 < 0,05$ artinya terdapat hubungan antara empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Simeulue Tahun 2018. Sedangkan berdasarkan uji multivariat menunjukkan nilai $p\ value = 0,030$ yang artinya ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien.

Empati memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan. Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Persoalan dan masalah dapat muncul dan

sejauh mana tingkat kepedulian untuk menyelesaikan masalah, mengerti kemauan dan kebutuhan pelanggan dapat diaktualisasikan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan (25).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Happy Ayuningrum Putri Immas , dkk tentang “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang” Hasil penelitian menunjukkan diperoleh nilai *pvalue* = 0,000 yang artinya ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang (32).

Penelitian Dwidyani Wira tentang “Hubungan Antara Persepsi Daya Tanggap dan Persepsi Empati Dengan Kepuasan Pasien di RSUD Wangaya Denpasar”. Hasil penelitian menunjukkan nilai $p = 0,005$, artinya ada hubungan empati dengan kepuasan pasien RSUD Wangaya Denpasar (33).

Penelitian Siti Nurhaida tentang “ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo UNA-UNA” Hasil penelitian menunjukkan nilai $p = 0,000$ yang artinya ada hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo UNA-UNA (28).

Berdasarkan pengamatan peneliti menunjukkan bahwa empati dari petugas masih kurang baik terlihat dari pelayanan yang diberikan melalui perhatian penuh dari petugas tidak terlihat, tidak terlihat dari petugas sopan santun yang baik saat berkomunikasi terhadap pasien, Dokter tidak meluangkan waktu yang cukup terhadap pasien untuk membicarakan tentang penyakit yang dirasakan oleh pasien, masih terlihat adanya perbedaan pasien, baik dari cara berkomunikasi, dari

cara memberikan pelayanan dan juga cara memberikan respon. Peneliti mengamati bahwa petugas lebih respon pada keluarga yang mempunyai jabatan ataupun yang mempunyai status ekonomi yang lebih baik dibandingkan dengan pasien yang berasal dari keluarga biasa. Sementara empati seorang petugas dapat meningkatkan kepercayaan serta kenyamanan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang sedang diterimanya, dengan demikian hal tersebut menimbulkan kepuasan pada pasien tersebut.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue pada tahun 2018 dengan nilai $p\ value = 0,000$ atau $< 0,05$.
2. Ada pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue pada tahun 2018 dengan nilai $p\ value = 0,001$ atau $< 0,05$.
3. Ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue pada tahun 2018 dengan nilai $p\ value = 0,000$ atau $< 0,05$.
4. Tidak ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue pada tahun 2018 dengan nilai $p\ value = 0,083$ atau $< 0,05$.
5. Ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue pada tahun 2018 dengan nilai $p\ value = 0,030$ atau $< 0,05$.
6. Faktor yang lebih dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap penyakit dalam di Rumah Sakit Umum Daerah Simeulue pada tahun 2018 adalah faktor bukti fisik dan daya tanggap dengan nilai $p\ value = 0,000$.

6.2. Saran

1. Bagi Rumah Sakit

- 1) Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Simeulue agar memberikan perhatian terhadap sarana prasarana yang ada di Rumah Sakit, seperti kebersihan toilet, kenyamanan pasien di ruang tunggu dengan cara menyediakan penyejuk ruangan dan juga kebersihan air yang di gunakan.
- 2) Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Simeulue agar lebih sering mengadakan pelatihan - pelatihan kepada petugas, sehingga dapat meningkatkan kehandalan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanannya untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.
- 3) Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Simeulue agar dapat lebih memperhatikan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan misalnya ketepatan waktu dalam pemberian obat- obatan sesuai instruksi dokter, jam visite yang konsisten.
- 4) Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Simeulue agar dapat memberikan kemudahan serta kepastian dalam pemberian pelayanan pada pasien.
- 5) Diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Simeulue agar dalam memberikan pelayanan dengan sikap keramah tamahan, empati dan komunikasi yang baik supaya pasien merasa nyaman dan yakin dengan pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Petugas Rawat Inap Penyakit Dalam

Diharapkan kepada petugas rawat inap Penyakit Dalam agar meningkatkan mutu pelayanan terhadap pasien, baik dari bukti fisik pelayanan, daya tanggap, jaminan, dan empati khususnya dalam memberikan informasi yang jelas serta mempunyai komunikasi yang baik terhadap pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lanjutan tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan variabel yang berbeda baik di lokasi yang sama maupun di lokasi yang berbeda.