

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Dan Kedudukan

Berdasarkan struktur pemerintahan masa lalu (15 Maret 1945) bahwa Ibukota Kabupaten Asahan berada di Tanjung Balai dan Kisaran merupakan salah satu kecamatan yang berada di daerah Kabupaten Asahan. Pada saat itu Rumah Sakit Umum Pemerintah hanya ada 2 (dua) unit yaitu berada di Tanjung Balai dan Labuhan Ruku.

Sesuai dengan Surat Keputusan DPRGR Tingkat II Kabupaten Asahan Nomor : 3.DPRD/GR/1963 tanggal 16 Februari 1963 diusulkan perpindahan ibukota Kabupaten Asahan dari Tanjung Balai ke Kisaran, dan baru terealisasi tanggal 20 Mei 1968, yang dengan hal tersebut terjadi perpindahan Pusat Pemerintahan Kepala Daerah beserta seluruh Dinas/Jawatan ke Kisaran yang pada saat itu Bupati Kepala Daerah dijabat oleh H. Abdul Manan Simatupang.

Sejalan dengan perpindahan Ibukota Kabupaten Asahan maka terpikirlah Bapak H. Abdul Manan Simatupang selaku Bupati Asahan untuk membangun sarana pelayanan kesehatan untuk kebutuhan masyarakat Asahan yang memerlukan pelayanan kesehatan. Maka pada tahun 1968/1969 oleh Bupati Kepala Daerah dibangunlah Rumah Sakit Umum Kisaran yang berada diatas areal tanah seluas \pm 3,82 Ha, dengan tahap awal dibangun Gedung Induk yang berfungsi untuk pelayanan pasien rawat jalan dan P3K beserta 2 (dua) unit bangunan rawat inap pasien umum untuk laki-laki dan perempuan. Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Haji. Abdul Manan Simatupang Kisaran telah terakreditasi kategori Lulus Tingkat Dasar yang meliputi Pelayanan Medis,

Instalasi Gawat Darurat, Keperawatan. Administrasi dan Manajemen serta Rekam Medis.

Adapun Daftar Nama Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Haji. Abdul Manan Simatupang Kisaran adalah :

Tabel 4.1. Daftar Nama Pimpinan Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran

| NO | NAMA | MASA JABATAN |
|----|---------------------------|-----------------|
| 1 | Dr. TM. Panjaitan | 1972-1973 |
| 2 | Dr. Darmansyah Harahap | 1973-1985 |
| 3 | Dr. H. Najamuddin Ritonga | 1985-1994 |
| 4 | Dr. Rusdi Zain, Sp. THT | 1994-1996 |
| 5 | Dr. Armansyah Siregar | 1996-2002 |
| 6 | Dr. H. Djufristar | 2002-2004 |
| 7 | Dr. H. Bambang Wahyudi | 2004-2008 |
| 8 | Dr. Herwanto, SpB | 2008-2012 |
| 9 | Dr. Nilwan Arif | 2012 – Sekarang |

Sumber : Bagian Kepegawaian RSUD HAMS Kisaran

4.1.2. Letak Dan Kondisi

Rumah Sakit Umum Daerah Haji. Abdul Manan Simatupang Kisaran terletak di Kota Kisaran yang merupakan Ibukota Kabupaten Asahan ± 1 km dari Kantor Bupati Asahan tepatnya di Jl. Sisingamangaraja No. 310, Kelurahan Kisaran Barat Kecamatan Kota Kisaran Barat.

Rumah Sakit Umum Daerah H. Abdul Manan Simatupang Kisaran ditetapkan sebagai rumah sakit Type C pada tahun 1982. Saat ini luas bangunan rumah sakit ±7398 m². Luas keseluruhan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Manan Simatupang Kisaran sekitar 30.802 m².

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Jalan Sisingamangaraja.
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Sungai Silau.
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Jalan Sei Suka.

d. Sebelah barat berbatasan dengan Kampung Tahu.

4.1.3. Visi, Misi Dan Motto

1. Visi

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Abdul Manan Simatupang Kisaran terhadap masyarakat maka ditetapkan Visi Rumah Sakit H.Abdul Manan Simatupang Kisaran adalah *"Terselenggaranya Pelayanan Kesehatan Yang Berkualitas, Cepat, Tepat, Profesional Dan Memuaskan "*.

2. Misi

Misi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran adalah sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu secara profesional dengan dilandasi kebutuhan manusiawi serta terjangkau dan menjangkau masyarakat Kabupaten Asahan.
- b. Menyelenggarakan Pelayanan Dokter Jaga 24 jam.
- c. Menyelenggarakan pelayanan prima dan cepat tanggap kepada pasien gawat darurat dengan tersedianya obat-obatan emergency.
- d. Menyelenggarakan pendidikan untuk meningkatkan kompetensi SDM sesuai bidangnya secara berkelanjutan.
- e. Meningkatkan kesejahteraan pegawai

3. Motto

Motto RSUD H. Abdul Manan Simatupang Kisaran adalah 3S :

- a. Senyum yang manis
- b. Sapa yang ramah
- c. Sentuh dengan kasih sayang

4.2. Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menggambarkan masing-masing variabel dependen yang meliputi keandalan, ketanggapan, dan sikap empati. dependen dan variabel independen yaitu kepuasan pasien dari hasil penelitian.

4.2.1. Keandalan

Berdasarkan hasil analisis frekuensi dari keandalan responden dapat dilihat pada tabel 4.2. dibawah ini :

TABEL 4.2. Distribusi Frekuensi Jawaban Keandalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No | Keandalan | Jawaban | | | | | | | | Total | |
|----|---|---------|------|----|------|----|------|----|------|-------|-----|
| | | SB | | B | | CB | | KB | | f | % |
| | | F | % | f | % | f | % | f | % | | |
| 1. | Kecepatan pelayanan obat | 7 | 10,3 | 42 | 61,7 | 15 | 22,1 | 4 | 5,9 | 68 | 100 |
| 2. | Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum | 0 | 0 | 28 | 41,2 | 25 | 36,7 | 15 | 22,1 | 68 | 100 |
| 3. | Obat tersedia dengan lengkap | 1 | 1,5 | 29 | 42,6 | 10 | 14,7 | 28 | 41,2 | 68 | 100 |
| 4. | Petugas selalu siap membantu | 0 | 0 | 32 | 47,1 | 14 | 20,6 | 22 | 32,3 | 68 | 100 |

Dari 4 pertanyaan yang diberikan pada responden, item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan sangat baik yaitu pertanyaan nomor 1 yaitu pernyataan yang sangat baik sebanyak 7 orang (10,3%). Item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan baik yaitu pertanyaan nomor 1 yaitu pernyataan

yang baik sebanyak 42 orang (61,7%). item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan cukup baik yaitu pertanyaan nomor 2 yaitu pernyataan yang cukup baik sebanyak 25 orang (36,7%). item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan kurang baik yaitu pertanyaan nomor 3 yaitu pernyataan yang kurang baik sebanyak 28 orang (41,2%).

Berdasarkan jawaban frekuensi dari pertanyaan menurut kategori dikategorikan menjadi 2 yaitu baik dan kurang. Penjelasan dapat dilihat pada tabel 4.3. dibawah ini:

TABEL 4.3. Distribusi Frekuensi Keandalan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No. | Keandalan | Jumlah | |
|--------------|-----------|-----------|------------|
| | | F | % |
| 1 | Baik | 30 | 44,1 |
| 2 | Kurang | 38 | 55,9 |
| Total | | 68 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.3 diatas diketahui bahwa mayoritas keandalan adalah kurang sebanyak 38 orang (55,9%), dan minoritas berada pada kategori baik sebanyak 30 orang (44,1%).

4.2.2. Ketanggapan

Berdasarkan hasil analisis frekuensi dari ketanggapan responden dapat dilihat pada tabel 4.4. dibawah ini :

TABEL 4.4. Distribusi Frekuensi Jawaban Ketanggapan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No | Ketanggapan | Jawaban | | | | | | | | Total | |
|----|---|---------|-----|----|------|----|------|----|-----|-------|-----|
| | | SB | | B | | CB | | KB | | f | % |
| | | F | % | f | % | f | % | f | % | | |
| 1. | Petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien | 3 | 4,4 | 47 | 69,2 | 12 | 17,6 | 6 | 8,8 | 68 | 100 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|------|----|------|----|------|----|------|----|-----|
| 2. | Petugas mampu memberikan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi pasien | 1 | 1,5 | 34 | 50,0 | 16 | 23,5 | 17 | 25,0 | 68 | 100 |
| 3. | Terjadi komunikasi yang baik antara petugas dan pasien | 8 | 11,8 | 26 | 38,2 | 22 | 32,3 | 12 | 17,6 | 68 | 100 |
| 4. | Pasien mendapatkan informasi tentang resep obat yang ditebusnya | 3 | 4,4 | 33 | 48,5 | 15 | 22,1 | 17 | 25,0 | 68 | 100 |

Dari 4 pertanyaan yang diberikan pada responden, item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan sangat baik yaitu pertanyaan nomor 3 yaitu pernyataan yang sangat baik sebanyak 8 orang (11,8%). Item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan baik yaitu pertanyaan nomor 1 yaitu pernyataan yang baik sebanyak 47 orang (69,2%). item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan cukup baik yaitu pertanyaan nomor 3 yaitu pernyataan yang cukup baik sebanyak 22 orang (32,3%). item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan kurang baik yaitu pertanyaan nomor 2 dan 4 yaitu pernyataan yang kurang baik sebanyak 17 orang (25,0%).

Berdasarkan jawaban frekuensi dari pertanyaan menurut kategori dikategorikan menjadi 2 yaitu baik dan kurang. Penjelasannya dapat dilihat pada tabel 4.5. dibawah ini:

TABEL 4.5. Distribusi Frekuensi Ketanggapan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No. | Ketanggapan | Jumlah | |
|--------------|-------------|-----------|------------|
| | | F | % |
| 1 | Baik | 39 | 57,4 |
| 2 | Kurang | 29 | 42,6 |
| Total | | 68 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.5 diatas diketahui bahwa mayoritas ketanggapan adalah baik sebanyak 39 orang (57,4%), dan minoritas berada pada kategori kurang sebanyak 29 orang (42,6%).

4.2.3. Sikap Empati

Berdasarkan hasil analisis frekuensi dari sikap empati responden dapat dilihat pada tabel 4.6. dibawah ini :

TABEL 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban sikap empati di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No | Sikap Empati | Jawaban | | | | | | | | Total | |
|----|--|---------|-----|----|------|----|------|----|------|-------|-----|
| | | SB | | B | | CB | | KB | | f | % |
| | | F | % | f | % | f | % | f | % | | |
| 1. | Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya | 1 | 1,5 | 57 | 83,9 | 5 | 7,3 | 5 | 7,3 | 68 | 100 |
| 2. | Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social | 1 | 1,5 | 53 | 77,9 | 10 | 14,7 | 4 | 5,9 | 68 | 100 |
| 3. | Pasien merasa nyaman selama menunggu resep disiapkan | 2 | 2,9 | 33 | 48,5 | 12 | 17,6 | 21 | 30,9 | 68 | 100 |

Dari 3 pertanyaan yang diberikan pada responden, item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan sangat baik yaitu pertanyaan nomor 3 yaitu pernyataan yang sangat baik sebanyak 2 orang (2,9%). Item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan baik yaitu pertanyaan nomor 3 yaitu pernyataan yang baik sebanyak 57 orang (83,9%). Item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan cukup baik yaitu pertanyaan nomor 3 yaitu pernyataan yang cukup baik sebanyak 12 orang (17,6%). Item pertanyaan yang paling banyak

dijawab dengan kurang baik yaitu pertanyaan nomor 3 yaitu pernyataan yang kurang baik sebanyak 21 orang (30,9%).

Berdasarkan jawaban frekuensi dari pertanyaan menurut kategori dikategorikan menjadi 2 yaitu baik dan kurang. Penjelasaannya dapat dilihat pada tabel 4.7. dibawah ini:

TABEL 4.7. Distribusi Frekuensi Sikap Empati di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No. | Sikap Empati | Jumlah | |
|--------------|--------------|-----------|------------|
| | | F | % |
| 1 | Baik | 27 | 39,7 |
| 2 | Kurang | 41 | 60,3 |
| Total | | 68 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.7 diatas diketahui bahwa mayoritas sikap empati adalah kurang sebanyak 41 orang (60,3%), dan minoritas berada pada kategori baik sebanyak 27 orang (39,7%).

4.2.4. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis frekuensi dari kepuasan responden dapat dilihat pada tabel 4.8. dibawah ini :

TABEL 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No | Kepuasan Pasien | Jawaban | | | | | | | | Total | |
|----|--|---------|-----|----|------|----|------|-----|------|-------|-----|
| | | SP | | P | | TP | | STP | | f | % |
| | | F | % | f | % | f | % | f | % | | |
| 1. | Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai fasilitas farmasi dimiliki rumah sakit ini? | 2 | 2,9 | 51 | 75,0 | 10 | 14,7 | 5 | 5,9 | 68 | 100 |
| 2. | Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai pelayanan farmasi rumah sakit ini? | 1 | 1,5 | 34 | 50,0 | 16 | 23,5 | 17 | 25,0 | 68 | 100 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|------|----|------|----|------|----|------|----|-----|
| 3. | Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai respon yang diberikan oleh pihak rumah sakit dalam menanggapi dan mendengarkan keluhan-keluhan selama dalam perawatan? | 0 | 0 | 29 | 42,6 | 15 | 22,1 | 24 | 35,3 | 68 | 100 |
| 4. | Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai kemampuan dan keterampilan apoteker/tenaga medis rumah sakit? | 7 | 10,3 | 23 | 33,8 | 23 | 33,8 | 15 | 22,1 | 68 | 100 |
| 5. | Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan oleh dokter | 2 | 2,9 | 23 | 33,8 | 23 | 33,8 | 20 | 29,4 | 68 | 100 |
| 6. | Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai pelayanan yang diberikan oleh apoteker? | 1 | 1,5 | 23 | 33,8 | 14 | 20,6 | 30 | 44,1 | 68 | 100 |

Dari 6 pertanyaan yang diberikan pada responden, item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan sangat puas yaitu pertanyaan nomor 4 yaitu pernyataan yang sangat puas sebanyak 7 orang (10,3%). Item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan puas yaitu pertanyaan nomor 1 yaitu pernyataan yang puas sebanyak 51 orang (75,0%). item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan tidak puas yaitu pertanyaan nomor 4 dan 5 yaitu pernyataan yang tidak puas sebanyak 14 orang (20,6%). item pertanyaan yang paling banyak dijawab dengan sangat tidak puas yaitu pertanyaan nomor 6 yaitu pernyataan yang sangat tidak puas sebanyak 30 orang (44,1%).

Berdasarkan jawaban frekuensi dari pertanyaan menurut kategori dikategorikan menjadi 2 yaitu puas dan kurang puas. Penjelasan dapat dilihat pada tabel 4.9. dibawah ini:

TABEL 4.9. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No. | Kepuasan Pasien | Jumlah | |
|--------------|-----------------|-----------|------------|
| | | F | % |
| 1 | Puas | 32 | 47,1 |
| 2 | Kurang Puas | 36 | 52,9 |
| Total | | 68 | 100 |

Berdasarkan tabel 4.9 diatas diketahui bahwa mayoritas kepuasan pasien adalah kurang sebanyak 36 orang (52,9%), dan minoritas berada pada kategori baik sebanyak 32 orang (47,1%).

4.3. Analisis Bivariat

4.3.1. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan Pasien

TABEL 4.10. Hubungan Keandalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No. | Keandalan | Kepuasan Pasien | | | | Total | P-value | |
|--------------|-----------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|
| | | Puas | | Kurang Puas | | | | |
| | | F | % | f | % | | | |
| 1 | Baik | 23 | 33,8 | 7 | 10,3 | 30 | 44,1 | 0,000 |
| 2 | Kurang | 9 | 13,2 | 29 | 42,6 | 38 | 55,9 | |
| Total | | 32 | 47,1 | 36 | 52,9 | 68 | 100 | |

Hasil tabulasi silang pada tabel 4.10 memperlihatkan bahwa dari 68 responden yang menyatakan keandalan baik sebanyak 30 orang (44,1%), yang merasa puas sebanyak 23 orang (33,8%) dan kurang puas sebanyak 7 orang (10,3%). Untuk keandalan yang kurang sebanyak 38 orang (55,9%) yang merasa puas sebanyak 9 orang (13,2%) dan kurang puas sebanyak 29 orang (80,6%).

Hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan memberikan pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.

4.3.2. Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Pasien

TABEL 4.11. Hubungan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No. | Ketanggapan | Kepuasan Pasien | | | | Total | P-value | |
|--------------|-------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|
| | | Puas | | Kurang Puas | | | | |
| | | F | % | f | % | F | | % |
| 1 | Baik | 23 | 33,8 | 16 | 23,5 | 39 | 57,4 | 0,042 |
| 2 | Kurang | 9 | 13,2 | 20 | 29,4 | 29 | 42,6 | |
| Total | | 32 | 47,1 | 36 | 52,9 | 68 | 100 | |

Hasil tabulasi silang pada tabel 4.11 memperlihatkan bahwa dari 68 responden yang menyatakan ketanggapan baik sebanyak 39 orang (57,4%), yang merasa puas sebanyak 23 orang (33,8%) dan kurang puas sebanyak 16 orang (23,5%). Untuk ketanggapan yang kurang sebanyak 29 orang (42,6%) yang merasa puas sebanyak 9 orang (13,2%) dan kurang puas sebanyak 20 orang (229,4%).

Hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa $p\text{-value} = 0,042 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ketanggapan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

4.3.3. Hubungan Sikap Empati dengan Kepuasan Pasien

TABEL 4.12. Hubungan Sikap Empati Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| No. | Sikap Empati | Kepuasan Pasien | | | | Total | P-value | |
|--------------|--------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-----------|------------|-------|
| | | Puas | | Kurang Puas | | | | |
| | | F | % | f | % | | | |
| 1 | Baik | 19 | 27,9 | 8 | 11,8 | 27 | 39,7 | 0,004 |
| 2 | Kurang | 13 | 19,1 | 28 | 41,2 | 41 | 60,3 | |
| Total | | 32 | 47,1 | 36 | 52,9 | 68 | 100 | |

Hasil tabulasi silang pada tabel 4.12 memperlihatkan bahwa dari 68 responden yang menyatakan sikap empati yang baik sebanyak 27 orang (39,7%), yang merasa puas sebanyak 19 orang (27,9%) dan kurang puas sebanyak 8 orang (11,8%). Untuk sikap empati yang kurang sebanyak 41 orang (60,3%) yang merasa puas sebanyak 13 orang (19,1%) dan kurang puas sebanyak 28 orang (41,2%).

Hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa $p\text{-value} = 0,004 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empaty memberikan pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

4.4. Analisis Multivariat

Analisis multivariat dilakukan dengan uji regresi logistic berganda secara bertahap. Hasil analisis regresi logistic berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

TABEL 4.13. Hasil Analisis Uji Regresi Logistik Berganda di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017

| Variables in the Equation | | | | | | |
|---------------------------|---|------|------|----|------|--------|
| | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) |
| | | | | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------|-----------------|--------|------|--------|---|------|-------|
| Step 1 ^a | Keandalan(1) | -2.188 | .675 | 10.500 | 1 | .001 | .112 |
| | Ketanggapan(1) | -.152 | .679 | .050 | 1 | .822 | .859 |
| | Sikap Empati(1) | -1.472 | .618 | 5.677 | 1 | .017 | .229 |
| | Constant | 1.767 | .550 | 10.309 | 1 | .001 | 5.856 |
| Step 2 ^a | Keandalan(1) | -2.257 | .607 | 13.806 | 1 | .000 | .105 |
| | Sikap Empati(1) | -1.479 | .618 | 5.734 | 1 | .017 | .228 |
| | Constant | 1.710 | .483 | 12.522 | 1 | .000 | 5.531 |

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa analisis uji regresi logistic berganda menghasilkan beberapa variable yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran yaitu variable empati. Jika dilihat nilai OR hasil uji regresi logistic berganda diketahui variable sikap empati memiliki nilai OR tertinggi yaitu sebesar 0.228. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sikap empati merupakan variabel yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1. Analisis Bivariat

5.1.1. Hubungan Keandalan Dengan Kepuasan Pasien

Reliability, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Sugiarto menyebutkan salah satu aspek kualitas pelayanan adalah aspek cepat dan tepat maksudnya membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siska Pratiwi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah Tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan variabel *reliability* diperoleh *p*value (0,031). Oleh karena nilai *sig t* (0,031) <0,05, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif *reliability* terhadap kepuasan pasien, variabel *responsiveness* diperoleh *p*value (0,024). Oleh karena nilai *sig t* (0,024) <0,05, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif *responsiveness* terhadap kepuasan pasien, variabel *emphaty* diperoleh *p*value (0,029). Oleh karena nilai *sig t* (0,029) <0,05, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif *emphaty* terhadap kepuasan pasien.(9)

Hasil penelitian lainnya yang mendukung dan sejalan dengan hasil penelitian diatas adalah penelitian Isnindar et.al:2012 yang menyimpulkan bahwa pasien rawat inap di ruangan Penyakit Dalam merasa belum puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soedarso Pontianak. Pernyataan ini berdasarkan nilai kepuasan pasien sebesar 0.92, dimana nilai ini diperoleh dari rerata nilai indeks total kualitas pelayanan (Ikj) antara harapan dan kenyataan setiap item pernyataan dari dimensi bukti nyata, dimensi keandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan dimensi empati. Indeks kualitas pelayanan untuk masing-masing dimensi adalah sebagai berikut 1.15 untuk dimensi jaminan, - 0.91 dimensi keandalan, -0.88 dimensi empati, - 0.86 dimensi bukti nyata dan - 0.76 untuk dimensi ketanggapan menghasilkan

5.1.2. Hubungan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 68 responden yang menyatakan ketanggapan baik sebanyak 39 orang (57,4%), yang merasa puas sebanyak 23 orang (33,8%) dan kurang puas sebanyak 16 orang (23,5%). Untuk ketanggapan yang kurang sebanyak 29 orang (42,6%) yang merasa puas sebanyak 9 orang (13,2%) dan kurang puas sebanyak 20 orang (229,4%). Hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa $p\text{-value} = 0,042 < 0,05$ sehingga menunjukkan ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada

pelanggan, dan dengan penyampaian informasi yang jelas. Joewono mengatakan salah satu aspek kualitas pelayanan adalah cepat tanggap, aspek yang menunjukkan kecepatan perusahaan dalam menanggapi kebutuhan konsumen dan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya Agung Utama yang berjudul Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten Tahun 2013. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara serempak atau bersama-sama. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas signifikansi t dan f nya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis tersebut juga menunjukkan bahwa dimensi reliability merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten diantara kelima dimensi persepsi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit tersebut. (10)

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siska Pratiwi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah Tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan variabel reliability diperoleh p value (0,031). Oleh karena nilai $\text{sig } t$ (0,031) $< 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan

positif reliability terhadap kepuasan pasien, variabel responsiveness diperoleh pvalue (0,024). Oleh karena nilai sig t (0,024) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif responsiveness terhadap kepuasan pasien, variabel empathy diperoleh pvalue (0,029). Oleh karena nilai sig t (0,029) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif empathy terhadap kepuasan pasien.(9)

5.1.3. Hubungan Sikap Empati Dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 68 responden yang menyatakan sikap empati yang baik sebanyak 27 orang (39,7%), yang merasa puas sebanyak 19 orang (27,9%) dan kurang puas sebanyak 8 orang (11,8%). Untuk sikap empati yang kurang sebanyak 41 orang (60,3%) yang merasa puas sebanyak 13 orang (19,1%) dan kurang puas sebanyak 28 orang (41,2%). Hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa *p-value* = 0,004 < 0,05 sehingga menunjukkan ada hubungan sikap empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.

Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Joewono berpendapat bahwa salah satu aspek kualitas pelayanan adalah kepedulian, seberapa jauh perusahaan memperhatikan emosi atau perasaan

konsumen, selanjutnya Sugiarto menyatakan bahwa aspek kualitas pelayanan memiliki rasa menghargai dan menghormati konsumen. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya Ayut Dewantari Putri yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti nyata), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung masing-masing indikator pada variabel kualitas pelayanan (berkisar antara 2,266- 3,996) lebih besar dari t -tabel (1,658).(8)

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya Agung Utama yang berjudul Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten Tahun 2013. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSU Cakra Husada Klaten baik secara individual, maupun secara serempak atau bersama-sama. Hal ini ditunjukkan oleh nilai probabilitas signifikansi t dan f nya sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis tersebut juga menunjukkan

bahwa dimensi reliability merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (pasien) RSUD Cakra Husada Klaten diantara kelima dimensi persepsi kualitas pelayanan pada Rumah Sakit tersebut. (10)

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Siska Pratiwi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah Tahun 2016. Hasil penelitian menunjukkan variabel reliability diperoleh pvalue (0,031). Oleh karena nilai sig t (0,031) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif reliability terhadap kepuasan pasien, variabel responsiveness diperoleh pvalue (0,024). Oleh karena nilai sig t (0,024) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif responsiveness terhadap kepuasan pasien, variabel empathy diperoleh pvalue (0,029). Oleh karena nilai sig t (0,029) <0,05, maka dapat disimpulkan Ho ditolak yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan positif empathy terhadap kepuasan pasien.(9)

5.2. Analisis Multivariat

Berdasarkan hasil analisis uji regresi logistic berganda menghasilkan beberapa variable yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran yaitu variable sikap empati. Jika dilihat nilai OR hasil uji regresi logistic berganda diketahui variable sikap empati memiliki nilai OR tertinggi yaitu sebesar 0.228. Hal ini menunjukkan bahwa variabel sikap empati merupakan variabel

yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran.

Empati merupakan perhatian yang diberikan suatu layanan usaha kepada pelanggannya. Pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang-orang yang ada di sekitarnya, perawat sebagai karyawan rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien dituntut untuk bisa menunjukkan rasa empatinya. Bahwa beberapa perawat masih ditemukan tidak pernah memberikan komentar terhadap apa yang dirasakan pasien dan perawat tidak pernah menyebutkan penyebab apa yang pasien rasakan. Empati akan membantu dalam memperlambat hubungan antara perawat dan pasien sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan. Empati asuhan keperawatan dalam penelitian ini adalah perawat memanggil nama pasien dengan benar, perawat selalu merawat pasien, perawat mendengarkan dengan penuh perhatian keluhan pasien, perawat memperkenalkan diri setiap pergantian shift dan perawat menanyakan keluhan sakit yang dirasakan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Any Urwatul Wusko yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y). Dan dari hasil uji t diketahui bahwa secara parsial, variabel

keandalan (X2), daya tanggap (X3) dan empati (X5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y). Sedangkan variabel bukti langsung (X1) dan Jaminan (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (pasien) (Y). Adapun variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah variabel empati dengan nilai sumbangan efektif sebesar 41,02%.⁽¹³⁾

5.3. Implikasi Hasil Penelitian

Adanya temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai perhatian bagi banyak pihak terutama pengelola rumah sakit yang dipandang sebagai sebuah organisasi yang sangat kompleks karena banyaknya sifat dan jenis pelayanan kesehatan yang harus ditangani dan tenaga kerja dari berbagai jenis profesi. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran khususnya pada pelayanan farmasi.

5.4. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah ada beberapa responden yang keberatan untuk mengisi kuesioner dengan alasan takut pelayanan yang diberikan akan berubah, sehingga responden mengisi kuesioner dengan terpaksa dan tidak jujur, alasan lain sudah bosan karena pasien sering dijadikan sebagai responden oleh para praktisi kesehatan lain sehingga dalam pengisian kuesioner pasien bersikap malas, asal mencontreng dan hasil isiannya homogen. Selain responden, keterbatasan lain ada pada kuesioner terutama hasil terjemahan pada dimensi

keandalan dimana beberapa kalimatnya kurang dipahami responden sehingga perlu penjelasan dari peneliti dan dilakukan tanya jawab dengan responden pada kalimat yang belum dipahami dari pernyataan yang ada di kuisisioner, hal ini dilakukan hanya pada responden yang benar-benar tidak memahami dikarenakan jumlah responden banyak dan waktu yang terbatas

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah di paparkan pada bab sebelumnya dapat di ambil beberapa kesimpulan untuk penelitian ini yaitu:

1. Ada hubungan keandalan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.
2. Ada hubungan ketanggapan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.
3. Ada hubungan sikap empati dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.
4. Berdasarkan analisis uji *regresi logistic* berganda diperoleh variabel yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017 yaitu variabel sikap empati.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil yang didapatkan, maka rekomendasi dari peneliti adalah:

1. Bagi Responden
Disarankan untuk bekerja sama dengan instansi rumah sakit dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui saran atau masukan kepada pihak Rumah Sakit UMum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran.
2. Bagi Tempat Penelitian

Disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan terutama oleh tenaga farmasi agar tetap mempertahankan sikap empati dan senantiasa meningkatkan keandalan dan ketanggapan dalam pelayanan.

3. Bagi Institut Kesehatan Helvetia Medan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan untuk tenaga pendidik agar dapat mengembangkan pendidikan kesehatan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan pada penelitian berikutnya

DAFTAR PUSTAKA