

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Rumah Sakit Advent Medan adalah rumah sakit umum yang pada mulanya berupa rawat jalan pengobatan yang melayani masyarakat umum di jalan Jenderal Gatot Subroto KM. 4 Medan. Seiring dengan perkembangan dalam bidang pelayanan kesehatan di masyarakat maka rawat jalan ini telah berkembang dan menjadi Rumah Sakit Umum yang lebih lengkap lagi dalam pelayanan kesehatan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan di mana Rumah Sakit Advent Medan ini siap untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat dan pemerintah (15).

Empat puluh delapan tahun Rumah Sakit Advent Medan melayani masyarakat, berbagai terobosan sudah dilakukan termasuk menyiapkan dokter-dokter ahli dan staff medis yang handal serta peralatan yang memadai, sehingga pada tahun 2016 Rumah Sakit Advent Medan lulus akreditasi perdana dari KARS. Saat ini Rumah Sakit Advent Medan sedang mempersiapkan untuk menghadapi akreditasi versi 2017 dengan 16 (enam belas) pelayanan (15).

Unggulan pelayanan Rumah Sakit Advent Medan adalah “*Wellness Center*” yaitu pelayanan kesehatan dengan metode alami tanpa obat-obatan. Arti dari *Wellness Center* itu sendiri adalah pusat pengobatan secara menyeluruh. Dengan pelayanan yang alami serta menyediakan menu secara khusus yang semuanya dari buah-buahan dan biji-bijian serta sayur-sayuran menjadikan

obat secara alami suatu terapi kesehatan yang membawa kesehatan yang prima dalam kehidupan ini (15).

#### **A. Motto**

Menjadi sehat seutuhnya.

#### **B. Visi Misi dan Tujuan**

##### **1. Visi**

Menjadi pusat pelayanan kesehatan seutuhnya dan alami.

##### **2. Misi**

Rumah Sakit Advent Medan dengan pertolongan Tuhan memberikan pelayanan kesehatan seutuhnya dan alami yang berkualitas dengan mengikuti perkembangan teknologi dan sumber daya manusia yang professional.

##### **3. Tujuan**

###### **1. Tujuan Umum:**

- a. Membantu pemerintah Republik Indonesia dalam program memajukan kesehatan masyarakat di bidang sosial, kemanusiaan dan keagamaan.
- b. Berpartisipasi dalam menanggulangi kesehatan masyarakat.
- c. Membantu masyarakat dalam bidang pelayanan kesehatan.
- d. Melakukan upaya lainnya untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

###### **2. Tujuan Khusus:**

- a. Menyelenggarakan kesehatan paripurna yang mencakup penyembuhan (kuratif), pemulihan (rehabilitatif), pencegahan (preventif), dan peningkatan kesehatan (promotif).

- b. Mempromosikan hidup sehat melalui hokum-hukum kesehatan secara alami.
- c. Mengurangi derita pasien dan/atau menyembuhkan penyakit pasien.
- d. Mendidik dan melatih tenaga dokter, medis, non perawatan dan pekerjaan pelayanan kebajikan, kemurahan hati dan kedermawanan untuk kemanusiaan.
- e. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau.
- f. Menjadi pusat pendidikan dan penelitian kesehatan.

#### 4.2. Karakteristik Responden

##### 1. Umur

**Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Umur Responden Rawat Jalan Jantung Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018**

No	Umur	f	%
1	>50 Tahun	4	5.0
2	50-60 Tahun	39	48.8
3	> 60 Tahun	37	46.3
<b>Total</b>		80	100

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien di poli jantung dengan umur 50-60 tahun yaitu sebanyak 39 orang (48,8%) dan minoritas pasien di poli jantung dengan umur >50 tahun yaitu sebanyak 4 orang (5%).

## 2. Jenis Kelamin

**Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden Rawat Jalan Jantung Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018**

No	Jenis Kelamin	f	%
1	Perempuan	30	37.5
2	Laki-laki	50	62.5
<b>Total</b>		80	100

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien di poli jantung dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 50 orang (62.5%) dan minoritas pasien di poli jantung dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 30 orang (37.5%).

## 3. Pendidikan

**Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden Rawat Jalan Jantung Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018**

No	Pendidikan	f	%
1	SD	6	7.5
2	SMP	3	3.8
3	SMA	54	67.5
4	PT	17	21.3
<b>Total</b>		80	100

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien di poli jantung dengan pendidikan SMA yaitu sebanyak 54 orang (67.5%) dan minoritas pasien di poli jantung dengan pendidikan SMP yaitu sebanyak 3 orang (3.8%).

#### 4. Pekerjaan

**Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden Rawat Jalan Jantung Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2018**

No	Pendidikan	f	%
1	IRT	7	8.8
2	Wiraswasta	46	57.5
3	Pegawai Swasta	11	13.8
4	PNS	16	20
<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pasien di poli jantung dengan pekerjaan wiraswasta yaitu sebanyak 56 orang (57.5%) dan minoritas pasien di poli jantung dengan pekerjaan IRT yaitu sebanyak 7 orang (8.8%).

#### 4.3. Analisis Univariat

##### 1. Reliabilty

**Tabel 4.5. Distribusi Jawaban Responden Tentang Keandalan (*Reliability*) Pelayanan Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan**

No	Reliability	Jawaban								Jumlah	
		STS		TS		S		SS		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	12	15.0	15	18.8	32	40.0	21	26.2	80	100
2	Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan	7	8.8	25	31.2	24	30.0	24	30.0	80	100
3	Ketepatan waktu pendaftaran di loket (mudah)	6	7.5	21	26.2	31	38.8	22	27.5	80	100
4	Dokter bertindak cepat	8	10.0	21	26.2	26	33.8	24	30.0	80	100

5	Waktu pengurusan pendaftaran dan administrasi dilakukan dengan baik	11	13.8	24	30.0	16	20.0	29	36.2	80	100
6	Perawat atau dokter tidak terburu-buru dalam memeriksa keadaan pasien	8	10.0	17	21.2	30	37.5	25	31.3	80	100

Berdasarkan tabel distribusi jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan responden paling banyak menjawab S sebanyak 32 orang (40%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 12 orang (15%).

Ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan responden yang menjawab paling banyak menjawab TS sebanyak 25 orang (31,2%) dan yang menjawab sedikit STS sebanyak 7 orang (8,6%).

Prosedur pendaftaran di loket sangat mudah (tidak berbelit-belit) responden yang menjawab paling banyak menjawab S sebanyak 31 orang (38,8%) dan yang menjawab sedikit STS sebanyak 6 orang (7,5%).

Dokter bertindak cepat responden yang menjawab paling banyak menjawab S sebanyak 26 orang (33,8%) dan yang menjawab sedikit STS sebanyak 8 orang (10%).

Waktu pengurusan pendaftaran dan administrasi selalu memperhatikan kecepatan pelayanan dan dilakukan dengan baik responden yang paling banyak menjawab S sebanyak 29 orang (36,2%) dan yang menjawab sedikit STS sebanyak 11 orang (13,8%).

Perawat atau dokter tidak terburu-buru dalam memeriksa keadaan pasien pada saat diperiksa paling banyak menjawab S sebanyak 30 orang (37,5%) dan yang menjawab sedikit STS sebanyak 8 orang (10%).

**Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi *Reliability* Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan**

No	<i>Reliability</i>	f	%
1	Baik	53	66.3
2	Tidak Baik	27	33.7
<b>Total</b>		80	100.0

Berdasarkan Tabel 4.6. diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas yaitu sebanyak 53 pasien (64.3%) dan minoritas responden mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 27 pasien (33.7%).

## 2. Assurance

**Tabel 4.7. Distribusi Jawaban Responden Tentang Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan**

No	<i>Assurance</i>	Jawaban								Jumlah	
		STS		TS		S		SS		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Petugas kesehatan mampu menangani pasien	13	16.3	20	25.0	23	28.7	24	30.0	80	100
2	Perilaku petugas kesehatan membuat rasa aman terhadap pasien	10	12.5	17	21.2	25	31.3	28	35.0	80	100
3	Ruang pemeriksaan aman untuk menyimpan barang bawaan pasien	10	12.5	17	21.2	22	27.5	31	38.8	80	100
4	Dokter memberi semangat kepada pasien agar kondisi lebih membaik	17	21.2	13	16.2	27	33.8	23	28.8	80	100

5	Setelah dilakukan pemeriksaan dokter menjelaskan secara detail kepada pasien mengenai hasil pemeriksaannya dan efek yang didapatkan	16	20.0	19	23.8	25	31.2	20	25.0	80	100
6	Dokter/perawat memiliki wawasan pengetahuan yang luas tentang medis	25	31.3	30	37.4	25	31.3	0	0	80	100

Berdasarkan tabel distribusi jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa Petugas kesehatan mampu menangani pasien responden paling banyak menjawab SS sebanyak 24 orang (30%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 3 orang (16,3%).

Perilaku petugas kesehatan membuat rasa aman terhadap pasien responden paling banyak menjawab SS sebanyak 28 orang (35%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 10 orang (12,5%).

Ruangan pemeriksaan aman untuk menyimpan barang bawaan pasien responden paling banyak menjawab SS sebanyak 31 orang (38,8%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 10 orang (12,5%).

Dokter memberikan semangat kepada pasien agar kondisi lebih membaik responden paling banyak menjawab S sebanyak 27 orang (33,8%) dan yang menjawab paling sedikit TS sebanyak 13 orang (16,2%).

Setelah dilakukan pemeriksaan dokter menjelaskan secara detail kepada pasien mengenai hasil pemeriksaannya dan efek yang didapatkan responden

paling banyak menjawab S sebanyak 25 orang (31,2%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 16 orang (20%).

Dokter/perawat memiliki wawasan pengetahuan yang luas tentang medis responden paling banyak menjawab TS sebanyak 30 orang (37,4%) dan yang menjawab paling sedikit SS tidak ada yang menjawab

**Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Assurance Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan**

No	Assurance	f	%
1	Baik	41	48.7
2	Tidak Baik	39	51.3
<b>Total</b>		80	100.0

Berdasarkan Tabel 4.8. diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas yaitu sebanyak 41 pasien (48.7%) dan minoritas responden mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 39 pasien (51.3%).

### 3. *Tangible*

**Tabel 4.9. Distribusi Jawaban Responden Tentang Bukti Fisik (*Tangible*) Pelayanan Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan**

No	Tangible	Jawaban								Jumlah	
		STS		TS		S		SS			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Peralatan yang digunakan modern/canggih	16	20.0	22	27.5	15	18.7	27	33.8	80	100
2	Peralatan yang digunakan lengkap	9	11.3	23	28.7	21	26.2	27	33.8	80	100
3	Petugas kesehatan berpenampilan rapi	8	10.0	20	25.0	25	31.3	27	33.7	80	100
4	Ruang pemeriksaan rapi tidak berantakan	10	12.5	15	18.7	29	36.3	26	32.5	80	100

5	Ruang tunggu pasien sangat nyaman untuk menunggu antrian	8	10.0	21	26.3	16	20.0	35	43.7	80	100
6	Merasa nyaman ketika berada di ruang pemeriksaan	9	11.2	27	33.8	29	36.3	15	18.7	80	100
7	Fasilitas di sekitar rumah sakit memadai	18	22.6	21	26.2	20	25.0	21	26.2	80	100

Berdasarkan tabel distribusi jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa Peralatan yang digunakan modern/canggih responden paling banyak menjawab SS sebanyak 27 orang (33,8%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 16 orang (20%).

Peralatan yang digunakan lengkap responden paling banyak menjawab SS sebanyak 27 orang (33,8%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 9 orang (11,3%).

Ruang pemeriksaan rapi tidak berantakan responden paling banyak menjawab S sebanyak 29 orang (36,3%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 10 orang (12,5%).

Ruang tunggu pasien sangat nyaman untuk menunggu antrian responden paling banyak menjawab SS sebanyak 35 orang (43,7%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 8 orang (10%).

Merasa nyaman ketika berada di ruang pemeriksaan responden paling banyak menjawab TS dan SS sebanyak 29 orang (36,3%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 9 orang (11,2%).

Fasilitas di sekitar rumah sakit memadai responden paling banyak menjawab TS dan SS sebanyak 21 orang (26,2%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 18 orang (22,6%).

**Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi *Tangible* Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan**

No	<i>Tangible</i>	f	%
1	Baik	55	68.7
2	Tidak Baik	25	31.3
<b>Total</b>		80	100.0

Berdasarkan Tabel 4.10. diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas yaitu sebanyak 55 pasien (68.7%) dan minoritas responden mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 25 pasien (31.3%).

#### 4. *Empathy*

**Tabel 4.11. Distribusi Jawaban Responden Tentang Empati (*Empathy*) Pelayanan Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan**

No	<i>Empathy</i>	Jawaban								Jumlah	
		STS		TS		S		SS			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Dokter menjawab semua pertanyaan yang berhubungan dengan pasien maupun keluarga pasien	10	12.5	19	23.7	33	41.3	18	22.5	80	100
2	Pada saat masuk keruangan pemeriksaan dokter menanyakan	14	17.5	19	23.7	24	30.0	23	28.8	80	100

---

3	bagaimana kondisi sebelumnya dengan yang sekarang Sebelum melakukan tindakan perawat menanyakan bagaimana keadaan pasien sebelumnya dan sekarang.	9	11.3	19	23.7	30	37.5	22	27.5	80	100
4	Pasien merasa senang berkonsultasi dengan dokter maupun perawat	8	10.0	17	21.2	27	33.8	28	35.0	80	100
5	Mengurus biaya ataupun menebus obat dengan mudah tidak dipersulit	7	8.8	20	25.0	31	38.7	22	27.5	80	100
6	Dokter memperhatikan pasien ketika bertanya	11	13.7	18	22.5	27	33.8	24	30.0	80	100

---

Berdasarkan tabel distribusi jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa Dokter menjawab semua pertanyaan yang berhubungan dengan pasien maupun keluarga pasien responden paling banyak menjawab S sebanyak 33 orang (41,3%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 10 orang (12,5%).

Pada saat masuk keruangan pemeriksaan dokter menanyakan bagaimana kondisi sebelumnya dengan yang sekarang responden paling banyak menjawab S sebanyak 24 orang (30%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 14 orang (17,5%).

Sebelum melakukan tindakan perawat menanyakan bagaimana keadaan pasien sebelumnya dan sekarang. responden paling banyak menjawab S sebanyak

30 orang (37,5%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 9 orang (11,3%).

Pasien merasa puas berkonsultasi dengan dokter maupun perawat responden paling banyak menjawab SS sebanyak 28 orang (35%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 8 orang (10%).

Mengurus biaya ataupun menebus obat dengan mudah tidak dipersulit responden paling banyak menjawab S sebanyak 31 orang (38,7%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 7 orang (8,8%).

Dokter memperhatikan pasien ketika bertanya responden paling banyak menjawab S sebanyak 27 orang (33,8%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 11 orang (13,7%).

**Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi *Empathy* Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan**

No	<i>Empathy</i>	f	%
1	Baik	56	70
2	Tidak Baik	24	30
<b>Total</b>		80	100.0

Berdasarkan Tabel 4.12. diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas yaitu sebanyak 56 pasien (70%) dan minoritas responden mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 24 pasien (30%).

### 5. Responsiveness

**Tabel 4.13. Distribusi Jawaban Responden Tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Medan**

No	<i>Responsiveness</i>	Jawaban								Jumlah	
		STS		TS		S		SS			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien dengan baik	13	16.3	23	28.7	26	32.5	18	22.5	80	100
2	Dokter mengatasi keluhan pasien dengan segera	11	13.7	30	37.5	23	28.8	16	20.0	80	100
3	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat sigap	13	16.2	26	32.5	18	22.5	23	28.8	80	100
4	Saat membutuhkan bantuan perawat, perawat yang baik akan segera datang, memberikan pelayanan, dan membantu keperluan pasien	12	15.0	23	28.7	21	26.3	24	30.0	80	100
5	Dokter merespon setiap keluhan pasien	10	12.5	24	30.0	22	27.5	24	30.0	80	100
6	Dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya	11	13.7	20	25.0	29	36.3	20	25.0	80	100
7	Proses konsultasi yang lapang (tidak terbatas)	12	15.0	23	28.7	25	31.3	20	25.0	80	100

Berdasarkan tabel distribusi jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa Ketanggapan dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien responden paling banyak menjawab S sebanyak 26 orang (32,5%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 13 orang (16,3%).

Kecepatan dokter dalam memperhatikan dan mengatasi keluhan pasien responden paling banyak menjawab TS sebanyak 30 orang (37,5%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 11 orang (13,7%).

Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan cepat sigap responden paling banyak menjawab TS sebanyak 26 orang (32,5%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 13 orang (16,2%).

Perawat/dokter selalu ramah kepada pasien responden paling banyak menjawab SS sebanyak 24 orang (30%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 12 orang (15%).

Dokter merespon setiap keluhan pasien responden paling banyak menjawab TS dan SS sebanyak 24 orang (30%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 10 orang (12,5%).

Dokter memberikan kesempatan pasien untuk bertanya responden paling banyak menjawab S sebanyak 29 orang (36,3%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 11 orang (13,7%).

Proses konsultasi yang lapang (tidak terbatas) responden paling banyak menjawab S sebanyak 25 orang (31,3%) dan yang menjawab paling sedikit STS sebanyak 12 orang (15%).

**Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi *Responsiveness* Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan**

No	<i>Responsiveness</i>	F	%
1	Baik	52	65
2	Tidak Baik	28	35
<b>Total</b>		80	100.0

Berdasarkan Tabel 4.14. diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas yaitu sebanyak 52 pasien (65%) dan minoritas responden mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 28 pasien (35%).

**Tabel 4.15. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung Di Rumah Sakit Advent Medan**

No	Kepuasan	f	%
1	Puas	52	65
2	Tidak Puas	28	35
<b>Total</b>		80	100.0

Berdasarkan Tabel 4.15. diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden mengatakan puas yaitu sebanyak 52 pasien (65%) dan minoritas responden mengatakan tidak puas yaitu sebanyak 28 pasien (35%).

### 4.3. Analisis Bivariat

#### 4.3.1. Hubungan Keandalan (*Reliabilty*) Dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.16. Hubungan *Reliability* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018**

<i>Kehandalan (Reliability)</i>	Kepuasan				Jumlah	<i>p (Sig)</i>	OR	
	Tidak Puas		Puas					
	f	%	f	%				
Tidak Baik	18	22.5	9	11.3	27	33.8	0.000	8.600
Baik	10	12.5	43	53.7	53	66.2		
Total	28	35.0	52	65.0	80	100		

Berdasarkan tabel diatas Hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien Rawat jalan jantung di Rumah Sakit Advent Medan didapat hasil uji *Chi Square* dengan nilai *p (Sig) = 0,000* yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka

Ho ditolak yaitu ada hubungan *reliability* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Kota Medan dan variabel *reliability* memiliki nilai OR 8.600 artinya pasien yang merasakan kehandalan pelayanan yang baik memiliki peluang 9 kali lebih tinggi untuk pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan.

#### 4.3.2. Hubungan Jaminan (*Assurance*) Dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.17. Hubungan *Assurance* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018**

<i>Jaminan</i> ( <i>Assurance</i> )	Kepuasan				Jumlah	<i>p</i> ( <i>Sig</i> )	<i>OR</i>	
	Tidak Puas		Puas					
	f	%	f	%				
Tidak Baik	18	22.5	21	26.3	39	48.8	0.071	2.657
Baik	10	12.5	31	38.2	41	51.2		
Total	28	35.0	52	65.0	80	100		

Berdasarkan tabel diatas Hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien Rawat jalan jantung di Rumah Sakit Advent Medan didapat hasil uji *Chi Square* dengan nilai *p* (*Sig*) = 0,071 yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan  $0,071 > 0,05$ , maka Ho diterima yaitu tidak ada hubungan *assurance* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Kota Medan dan variabel *assurance* memiliki nilai OR 2.657 artinya pasien yang merasakan jaminan pelayanan kesehatan yang baik memiliki peluang 3 kali lebih tinggi untuk pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan.

#### 4.3.3. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.18. Hubungan *Tangible* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018**

Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	Kepuasan				Jumlah	<i>p</i> (Sig)	OR	
	Tidak Puas		Puas					
	f	%	f	%				
Tidak Baik	14	17.5	11	13.8	25	21.3	0.016	3.727
Baik	14	17.5	41	51.2	55	68.7		
Total	28	35.0	52	65.0	80	100		

Berdasarkan tabel diatas Hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien Rawat jalan jantung di Rumah Sakit Advent Medan didapat hasil uji *Chi Square* dengan nilai *p* (Sig) = 0,016 yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan  $0,016 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak yaitu ada hubungan *tangible* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Kota Medan dan variabel *tangible* memiliki nilai OR 3.727 artinya pasien yang mengatakan bukti fisik pelayanan yang baik memiliki peluang 4 kali lebih tinggi untuk pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan.

#### 4.3.4. Hubungan Empati (*Empathy*) Dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.19. Hubungan *Empathy* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018**

Empati ( <i>Empathy</i> )	Kepuasan				Jumlah	<i>p</i> (Sig)	OR	
	Tidak Puas		Puas					
	f	%	f	%				
Tidak Baik	14	17.5	10	12.5	24	30.0	0.009	4.200
Baik	14	17.5	42	52.5	56	70.0		
Total	28	35.0	52	65.0	80	100		

Berdasarkan tabel diatas Hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien rawat jalan jantung di Rumah Sakit Advent Medan didapat hasil uji *Chi Square*

dengan nilai  $p$  ( $Sig$ ) = 0,009 yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan  $0,009 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak yaitu ada hubungan *empathy* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Kota Medan dan variabel *empathy* memiliki nilai OR 4.200 artinya pasien yang merasakan empati pelayanan kesehatan yang baik memiliki peluang 4 kali lebih tinggi untuk pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan.

#### 4.3.5. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien

**Tabel 4.20. Hubungan *Responsiveness* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018**

Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Kepuasan				Jumlah	$p$ ( $Sig$ )	OR	
	Tidak Puas		Puas					
	f	%	f	%				
Tidak Baik	15	18.8	13	16.2	28	35.0	0.021	3.462
Baik	13	16.2	39	48.8	52	65.0		
Total	28	35.0	52	65.0	80	100		

Berdasarkan tabel diatas Hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat jalan jantung di Rumah Sakit Advent Medan didapat hasil uji *Chi Square* dengan nilai  $p$  ( $Sig$ ) = 0,021 yang berarti ada hubungan yang signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan  $0,021 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak yaitu ada hubungan *responsiveness* dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Advent Kota Medan dan variabel *responsiveness* memiliki nilai OR 3.462 artinya pasien yang merasakan ketanggapan layanan kesehatan yang baik memiliki peluang 3 kali lebih tinggi untuk pasien merasa puas terhadap mutu pelayanan..

#### 4.4. Analisis 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. Analisa multivariat dilakukan dengan uji regresi logistik pada taraf kemaknaan nilai  $p\text{ value} < \alpha (0,05)$ , maka diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.21. Tabel Model *Summary* Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018**

<i>Step</i>	<i>- 2 log Likelihood</i>	<i>Cox &amp; Snell R Square</i>	<i>Nagelkerke R Square</i>
1	61.566 <sup>a</sup>	0,409	0,563

Pada model *summary* untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, digunakan nilai *cox* dan *snell R Square* dan *Nagelkerke Square*. Nilai-nilai tersebut disebut juga dengan *pseudo R-Square* atau jika pada regresi linear (OLS) lebih dikenal *R Square*.

Nilai *Nagelkerke R Square* sebesar 0.563 dan *Cox & Snell R Square* 0.409 yang menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0.409 atau 40.9% dan terdapat  $100\% - 40.9\% = 59.1\%$  faktor lain diluar yang menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 4.22. Tabel *Classification* Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018**

<i>Observed</i>	<i>Predicted</i>		<b>Percentage Correct</b>
	<b>Kepuasan Pasien</b>		
	Tidak Puas	Puas	
Kepuasan Pasien Tidak Puas	22	6	78.6
Kepuasan Pasien Puas	5	47	90.4
<b><i>Overall Percentage</i></b>			<b>86.3</b>

Jumlah sampel yang mengatakan puas adalah  $5 + 47 = 53$  orang dan jumlah sampel yang tidak puas adalah  $22 + 6 = 28$  orang. Tabel diatas memberikan nilai *overall percentage* sebesar  $(22 + 47) / 80 = 86.25\%$  yang berarti penelitian ini adalah sebesar 86.3 % menduga kemungkinan pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 4.23. Tabel *Variabel In The Equation* Tahap Pertama Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018**

	<b>Indikator Mutu</b>	<b>B</b>	<b>S.E.</b>	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>Sig.</b>	<b>Exp (B)</b>
Step 1 <sup>a</sup>	<i>Reliability</i>	2.798	.774	13.069	1	.000	16.416
	<i>Assurance</i>	.131	.660	.039	1	.843	1.140
	<i>Tangible</i>	2.542	.811	9.838	1	.002	12.708
	<i>Empathy</i>	1.845	.721	6.542	1	.011	6.329
	<i>Responsiveness</i>	1.240	.689	3.239	1	.072	3.455
	<i>Constant</i>	-4.716	1.185	15.829	1	.000	.009

1. Tabel kategori variabel *reliability* memiliki nilai  $0.000 < 0.05$  artinya variabel *reliability* (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Tabel kategori variabel *assurance* memiliki nilai  $0.843 > 0.05$  artinya variabel *assurance* (X2) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Tabel kategori variabel *tangible* memiliki nilai  $0.002 < 0.05$  artinya variabel *tangible* (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Tabel kategori variabel *empathy* memiliki nilai  $0.011 < 0.05$  artinya variabel *empathy* (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
5. Tabel kategori variabel *responsiveness* memiliki nilai  $0.072 > 0.05$  artinya variabel *responsiveness* (X5) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 4.24. Tabel Variabel *In The Equation* Tahap Kedua Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018**

	<b>Indikator Mutu</b>	<b>B</b>	<b>S.E.</b>	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>Sig.</b>	<b>Exp (B)</b>
Step 1 <sup>a</sup>	<i>Reliability</i>	2.820	.767	13.513	1	.000	16.779
	<i>Tangible</i>	2.562	.805	10.125	1	.001	12.964
	<i>Empathy</i>	1.872	.711	6.930	1	.008	6.499
	<i>Responsiveness</i>	1.261	.682	3.421	1	.064	3.527
	<i>Constant</i>	-4.708	1.185	15.777	1	.000	.009

1. Tabel kategori variabel *reliability* memiliki nilai  $0.000 < 0.05$  artinya variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Tabel kategori variabel *tangible* memiliki nilai  $0.001 < 0.05$  artinya variabel *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

3. Tabel kategori variabel *empathy* memiliki nilai  $0.008 < 0.05$  artinya variabel *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Tabel kategori variabel *responsiveness* memiliki nilai  $0,064 > 0,05$  artinya variabel *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

**Tabel 4.25. Tabel Variabel *In The Equation* Tahap Ketiga Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung di Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018**

	<b>Indikator Mutu</b>	<b>B</b>	<b>S.E.</b>	<b>Wald</b>	<b>df</b>	<b>Sig.</b>	<b>Exp (B)</b>
Step 1 <sup>a</sup>	<i>Reliability</i>	2.771	.736	14.192	1	.000	15.979
	<i>Tangible</i>	2.690	.786	11.705	1	.001	14.730
	<i>Empathy</i>	1.865	.692	7.265	1	.007	6.456
	<i>Constant</i>	-3.935	1.018	14.931	1	.000	.020

1. Tabel kategori variabel *reliability* memiliki nilai  $0.000 < 0.05$  artinya variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Tabel kategori variabel *tangible* memiliki nilai  $0.001 < 0.05$  artinya variabel *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Tabel kategori variabel *empathy* memiliki nilai  $0.007 < 0.05$  artinya variabel *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel *reliability* yang mempunyai nilai sig 0,000 dan besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai EXP (B) atau disebut juga dengan nilai Odds

Ratio (OR). Variabel *reliability* dengan OR 15.979 yang artinya indikator mutu *reliability* memiliki peluang 16 kali lebih besar terhadap kepuasan pasien.

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1. Hubungan Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,000 < 0,05$  yang artinya ada hubungan indikator *reliability* dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator *reliability* kurang puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan jantung yang diberikan.

Hasil penelitian di lapangan diperoleh bahwa responden yang mengatakan *reliability* tidak puas sebanyak 27 orang (33.8%) dan *reliability* puas sebanyak 53 orang (66.2%) dari 80 responden. *Reliability* menyangkut tentang keandalan baik petugas kesehatan maupun petugas administrasi. Keandalan petugas dalam melayani pasien merupakan kunci awal pada saat pasien ingin mendapatkan pelayanan kesehatan seperti ketepatan waktu layanan dari pendaftaran sampai layanan pengobatan yang diberikan dokter.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ani Septiani Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang Hasil penelitian menunjukkan uji *chi square*  $0.001 < 0,05$  karena nilai  $p$  kurang dari 0.05 yang berarti terjadi penolakan hipotesis null sehingga hasil tersebut signifikan. Semakin tinggi *realibilitas* maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan (18).

Kehandalan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang handal, akurat dan konsisten. Handal berarti produk atau jasa pelayanan yang diberikan dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Akurat berarti produk atau jasa pelayanan yang diberikan tepat seperti dijanjikan. Konsisten berarti produk atau jasa pelayanan yang diberikan secara terus menerus sesuai dengan yang pernah dijanjikan. Penilainya dilihat dari kemampuan rumah sakit berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu mengurus pendaftaran, waktu memulai pemeriksaan/pengobatan, kesesuaian antara harapan dan relisasi waktu bagi pasien (29).

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner jawaban responden menyatakan *reliability* yang tidak puas akan berdampak terhadap ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 18 orang (22.5%) dan *reliability* yang tidak puas akan berdampak terhadap kepuasan pasien yaitu sebanyak 9 orang (11.3%). Menurut asumsi peneliti indikator dari *reliability* yang berdampak terhadap kepuasan pasien yaitu tentang ketepatan waktu layanan, ketepatan waktu pendaftaran di loket dan ketepatan waktu pemeriksaan dokter kepada pasien sehingga timbulnya persepsi kepuasan pasien tentang mutu layanan.

## **5.2. Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien**

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,071 > 0,05$  yang artinya ada hubungan indikator *assurance* dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator *assurance* yang kurang puas

cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan jantung yang diberikan.

Hasil penelitian di lapangan diperoleh bahwa responden yang mengatakan *assurance* tidak puas sebanyak 39 orang (48.8%) dan *assurance* yang puas sebanyak 41 orang (51.2%) dari 80 responden. *Assurance* merupakan jaminan yang berisi tentang kemampuan petugas dalam melakukan tindakan medis. Jaminan merupakan berisi tentang standar operasional prosedur tentang jaminan akan kesembuhan pasien yang didalamnya berisi tentang kemampuan dokter dan perawat untuk memberikan proses kesembuhan kepada pasien .

Hal ini bertolak belakang dengan penelitian Ani Septiani Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Hasil penelitian menunjukkan uji *chi square*  $0.019 < 0.05$  karena nilai *p* kurang dari 0.05 yang berarti terjadi penolakan hipotesis null sehingga hasil tersebut signifikan (18). Semakin tinggi jaminan *assurance* yang didapat maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan, namun penelitian ini sejalan dengan penelitian Djeinne Thresye Pangerapan yang berjudul tentang Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poli rawat Jalan Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado diperoleh nilai sig 0.195 yang artinya tidak ada hubungan antara variabel *assurance* dengan kepuasan pasien (20).

Jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan personel penyedia layanan serta kemampuan dalam membangun kepercayaan konsumen. Dimensi jaminan merupakan gabungan dari dimensi kompetensi, kesopanan, kredibilitas

dan keamanan. Kompetensi diartikan sebagai kemampuan yang dibutuhkan untuk menyediakan jasa pelayanan, kesopanan diartikan sebagai sikap hormat dan keramahan dari penyedia layanan, kredibilitas merupakan kejujuran dari penyedia layanan dan kemampuan merupakan kebebasan dari bahaya dan resiko (29).

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner jawaban responden menyatakan *assurance* yang tidak puas akan berdampak terhadap ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 18 orang (22.5%) dan *assurance* yang tidak puas akan berdampak terhadap kepuasan pasien yaitu sebanyak 21 orang (26.3%). Menurut asumsi peneliti indikator *assurance* merupakan jaminan yang didapatkan oleh pasien dalam melakukan pengobatan seperti jaminan rasa aman terhadap pelayanan dan jaminan kesembuhan yang diberikan oleh dokter kepada pasien.

### **5.3. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pasien**

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,016 < 0,05$  yang artinya ada hubungan indikator *tangible* dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator *tangible* atau bukti fisik yang kurang puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan jantung yang diberikan.

Hasil penelitian di lapangan diperoleh bahwa responden yang mengatakan *tangible* tidak puas sebanyak 25 orang (21.3%) dan *tangible* yang puas sebanyak 55 orang (68.7%) dari 80 responden. *Tangible* merupakan bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pasien tentang pelayanan yang didapatkan seperti sumber

daya yang dimiliki baik peralatan yang dimiliki oleh rumah sakit maupun petugas yang melakukan pelayanan dengan kerapian petugas baik dokter maupun perawat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ani Septiani Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang Hasil penelitian menunjukkan uji *chi square*  $0.000 < 0.05$  karena nilai *p* kurang dari 0,05 yang berarti terjadi penolakan hipotesis null sehingga hasil tersebut signifikan. Semakin tinggi tingkat *tangible* maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan (18).

Bukti fisik merupakan wujud pelayanan dalam kenyataan secara fisik, meliputi kelengkapan fasilitas seperti ruang perawatan, gedung dan ruang tunggu yang nyaman, tersedianya tempat parkir, kebersihan dan kenyamanan ruang pemeriksaan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan petugas. Kualitas jasa yang diberikan ditentukan dengan melihat penampilan fisik, peralatan, penampilan karyawan, dan sarana komunikasi yang ada. Menurut Han dan Leong mengemukakan bahwa dimensi ini merupakan dimensi yang pertama kali disadari oleh pelanggan dan menjadi hal paling penting, kekurangan atau keburukan dari dimensi ini akan cepat terlihat (29).

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner jawaban responden menyatakan *tangible* yang tidak puas akan berdampak terhadap ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 14 orang (17.5%) dan *tangible* yang tidak puas akan berdampak terhadap kepuasan pasien yaitu sebanyak 11 orang (13.8%). Menurut asumsi peneliti indikator *tangible* merupakan bukti langsung yang diberikan oleh pihak penyedia jasa layanan kepada pasien sehingga

dapat langsung dirasakan oleh pasien ketika mendapatkan pelayanan yang diberikan.

#### **5.4. Hubungan Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien**

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,009 < 0,05$  yang artinya ada hubungan indikator *empathy* dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator *empathy* yang kurang puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan jantung yang diberikan.

Hasil penelitian di lapangan diperoleh bahwa responden yang mengatakan *empathy* yang tidak puas sebanyak 24 orang (30.0%) dan *empathy* yang puas sebanyak 56 orang (70.0%) dari 80 responden. *Empathy* merupakan perhatian tenaga medis ketika menanyakan kondisi perkembangan pasien kelancaran pengurusan pengobatan pasien seperti administrasi sampai pelayanan farmasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian Djeinne Thresye Pangerapan yang berjudul tentang Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poli Rawat Jalan Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado diperoleh nilai sig  $0.020 < 0.05$  yang artinya ada hubungan antara variabel *empathy* dengan kepuasan pasien (20).

*Empathy* berkenaan dengan kepedulian dan perhatian penyedia layanan kepada para konsumen. Dimensi *empathy* merupakan gabungan dari dimensi akses, komunikasi dan memahami. Akses merupakan kesanggupan melakukan kontak dengan konsumen. Komunikasi merupakan kemampuan memberikan

informasi sehingga konsumen memahami maksud penyedia layanan. Memahami konsumen merupakan proses memahami semua keperluan konsumen. Penilaian empati dapat dijumpai atau dihubungi, kemampuan dalam berkomunikasi, perhatian yang tinggi memudahkan dalam membayar dan kemudahan dalam mengurus administrasi (29).

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner jawaban responden menyatakan *empathy* yang tidak puas akan berdampak terhadap ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 14 orang (17.5%) dan *tangible* yang tidak puas akan berdampak terhadap kepuasan pasien yaitu sebanyak 10 orang (12.5%). Menurut asumsi peneliti indikator *empathy* merupakan perhatian khusus yang diberikan langsung kepada pasien seperti kemudahan akses administrasi, kemudahan mendapatkan segala kebutuhan baik informasi maupun tentang pelayanan kebutuhan pasien serta perhatian yang diberikan kepada pasien baik dokter, perawat maupun tenaga kesehatan lainnya.

### **5.5. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pasien**

Hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,021 < 0,05$  yang artinya ada hubungan indikator *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengatakan indikator *responsiveness* yang kurang puas cenderung berdampak kepada ketidakpuasan pasien tentang pelayanan rawat jalan jantung yang diberikan.

Hasil penelitian di lapangan diperoleh bahwa responden yang mengatakan *responsiveness* yang tidak puas sebanyak 28 orang (35.0%) dan *responsiveness*

yang puas sebanyak 52 orang (65.0%) dari 80 responden. *Responsiveness* merupakan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan serta penanganan keluhan dengan cepat tanggap.

Hal ini sejalan dengan penelitian Ani Septiani Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang Hasil penelitian menunjukkan uji *chi square* variabel *responsiveness*  $0.000 < 0.05$  karena nilai p kurang dari 0.05 yang berarti terjadi penolakan hipotesis null sehingga hasil tersebut signifikan. Semakin tinggi tingkat *tangible* maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan (18).

Ketanggapan merupakan kesediaan penyedia untuk membantru konsumen dan memberikan respon permintaan konsumen dengan segera. Penilaian daya tanggap dapat dilihat dari kesigapan petugas dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, seperti kesigapan dalam memeriksa dan kesigapan petugas dalam menangani keluhan pasien (29).

Berdasarkan penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner jawaban responden menyatakan *responsiveness* yang tidak puas akan berdampak terhadap ketidakpuasan pasien yaitu sebanyak 15 orang (18.8%) dan *responsiveness* yang tidak puas akan berdampak terhadap kepuasan pasien yaitu sebanyak 13 orang (16.2%). Menurut asumsi peneliti semakin baik persepsi pasien dengan daya tanggap yang diberikan petugas baik dokter, perawat maupun petugas rumah sakit lainnya maka akan menimbulkan kepuasan pasien seperti kesiapsiagaan petugas dalam menangani pasien dalam proses pengobatan.

## 5.6. Variabel Bebas Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Jantung Rumah Sakit Advent Kota Medan Tahun 2018

1. Tabel kategori variabel *reliability* memiliki nilai  $0.000 < 0.05$  artinya variabel *reliability* (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Tabel kategori variabel *assurance* memiliki nilai  $0.843 > 0.05$  artinya variabel *assurance* (X2) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
3. Tabel kategori variabel *tangible* memiliki nilai  $0.001 < 0.05$  artinya variabel *tangible* (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Tabel kategori variabel *empathy* memiliki nilai  $0.007 < 0.05$  artinya variabel *empathy* (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.
5. Tabel kategori variabel *responsiveness* memiliki nilai  $0.064 > 0.05$  artinya variabel *responsiveness* (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

*Reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang handal, akurat dan konsisten. Keandalan mencakup dua hal yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya rumah sakit harus memberikan pelayanan secara tepat sejak pasien ingin mendapatkan pelayanan sehingga menimbulkan trust atau keyakinan terhadap rumah sakit tersebut untuk

mendapatkan proses kesembuhan, dan berdampak terhadap pasien yang melakukan kunjungan ulang.

### **5.7. Implikasi Penelitian**

1. Bagi Rumah Sakit Advent Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien sesuai indikator mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien terpenuhi untuk mendapatkan pelayanan.
2. Bagi dokter diharapkan untuk melakukan jadwal praktek sesuai dengan jam praktek yang telah ditentukan oleh pihak rumah sakit sehingga pasien datang mendaftar tidak perlu pulang lagi.

### **5.8. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang mungkin memengaruhi hasil penelitian yang dicapai, antara lain:

1. Masih banyak faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yang tidak dapat diteliti disebabkan keterbatasan seperti waktu, tenaga, dan dana yang dimiliki oleh peneliti.
2. Pada saat melakukan penelitian ada beberapa responden yang tidak terbuka dalam menjawab setiap pertanyaan sehingga peneliti harus melakukan pendekatan untuk memberikan pemahaman dan menggali jawaban yang sebenarnya dari responden.

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

1. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, pasien yang merasakan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan jam layanan akan berdampak terhadap kepuasan pasien untuk melakukan kunjungan.
2. *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, *tangible* atau bukti fisik pelayanan dengan melihat penampilan fisik, pralatan rumah sakit maupun penampilan petugas kesehatan dalam menangani pasien seperti ruang poli jantung yang tidak menetap.
3. *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien, seperti pasien yang tidak mendapat perhatian dari petugas kesehatan dan pelayanan administrasi yang membingungkan.
4. Variabel *assurance* dan *responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan jantung Rumah Sakit Advent Medan.
5. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat jalan jantung adalah variabel *reliability* yang mempunyai nilai  $p$  (*Sig*)  $0,000 < 0,05$  dengan nilai EXP (B) atau disebut juga dengan nilai Odds Ratio (OR) 15.979 yang artinya indikator *reliability* (kehandalan) yang kurang puas atau rendah lebih berisiko terhadap ketidakpuasan pasien sebanyak 16 kali terhadap mutu pelayanan rawat jalan jantung.

## **6.2. Saran**

### **1. Kepada Institut Kesehatan Helvetia Medan**

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melengkapi bahan perpustakaan dan bahan bacaan yang bermanfaat dalam proses belajar mengajar di Institut Kesehatan Helvetia Medan.

### **2. Kepada Peneliti Selanjutnya**

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam penerapan ilmu di Institut Kesehatan Helvetia Medan dan berguna untuk melatih mahasiswa mengadakan penelitian langsung di masyarakat tentang mutu pelayanan rumah sakit.

### **3. Kepada Tempat Penelitian**

Sebagai bahan masukan dan informasi kepada pihak Rumah Sakit Advent Medan dalam peningkatan kualitas mutu pelayanan rumah sakit kepada pasien sesuai dengan harapan pasien seperti kejelasan jam buka poli sehingga pasien tidak pulang lagi atau menunggu terlalu lama.